جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة

إعداد الطالب
رائـد جمال المجالي

إشراف
الأستاذ الدكتور زياد يوسف المعشر

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليـــــا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجــــــة
الماجستير في الإدارة العامة/ قسم الإدارة العامـة

جامعة مؤتة، 2009

الإهداء

إلى والدتي ووالدي العزيزين

إلى زوجتي وأولادي

حلا

نور

فرح

رائـد جمال المجالي

الشكر والتقدير

أحمد الله وأشكره أن منحني القدرة على أتمام هذه الرسالة، وبهذه المناسبة لا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر والتقدير للأستاذ الدكتور زياد يوسف المعشر المشرف على هذا البحث لجهوده الحثيثة ومتابعته الدقيقة وتوجيهاته المتواصلة والذي أثمر على خروج هذه البحث إلى حيز الوجود .

وأتقدم بالشكر والامتنان للأساتذة الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة المناقشة،الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الرسالة.

الشكر إلى القوات المسلحة الأردنية التي أتاحت لي فرصة إكمال الدراسات العليا.

الشكر إلى جامعة مؤتة ممثلة برئيس الجامعة عطوفة الأستاذ الدكتور عبد الرحيم الحنيطي والشكر للجناح العسكري/ جامعة مؤتة ممثلة بعطوفة نائب الرئيس للشؤون العسكرية وعطوفة آمر كلية العلوم العسكرية ومساعد آمر الكلية وكافة ضباط الجناح العسكري/ جامعة مؤتة.

الشكر إلى عمادة الدراسات العليا لرعايتها الدائمة. والشكر إلى كلية إدارة الأعمال وإلى قسم الإدارة العامة والشكر موصول إلى كافة أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإدارة العامة.

الشكر إلى كل من ساعد في إخراج هذه الرسالة إلي حيز الوجود.

رائد جمال المجالي

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة

رائد جمال المجالي

جامعة مؤتة، 2009

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وقد تم اختيار عينة عشوائية من الدوائر الحكومية التي تقدم الخدمات الالكترونية، وتم اختيار عينة عرضيه لمراجعي تلك الدوائر بلغ عددها(880) مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences(SPSS) لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. إن تصورات المبحوثين لمستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية للمبحوثين قد جاءت مرتفعة.
2. إن درجة رضا المبحوثين عن جودة الخدمات المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية جاءت مرتفعة.
3. هناك اثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات الحكومة الالكترونية بإبعادها مجتمعة(الاعتمادية وقوة الاستجابة والثقة والأمان وتوفير الوقت وتوفير الكلفة المادية وتوفير الجهد والشفافية) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

وتوصي الدراسة بضرورة التوسع بتقديم الخدمات الالكترونية لتشمل كل الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية، ولاستمرار والتوسع في نشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني، وضرورة التسويق الفعال لخدمات الحكومة الالكترونية من خلال أبراز فوائدها، واستخدام نظام الحوافز لمستخدمي الحكومة الالكترونية.

Abstract

The Impact of the Quality of Electronic Government Services of Civil Service Departments on Service Recipients' Satisfaction

Raid Jamal A- Majali
Mu'tah Universty,2009

This study aimed at analyzing the impact of the Quality of Electronic Government Services of Civil Service Departments on Service Recipients' Satisfaction. To fulfill the purposes of this study, a survey was developed to gather relevant data, a random sample of Civil Service Departments was selected of which an accidental sample of service recipients (1000) were selected to answer the self-administered survey questions. A total of (880) surveys were returned and valid for statistical analysis using SPSS. The results of the study were as follows:

1. The service recipients' perception of the level of quality of Electronic Government services of Civil Service Departments was high.
2. The service recipients' satisfaction regarding the Quality of Electronic Government Services of Civil Service Departments was high.
3. There was a significant statistical impact of the quality of Electronic Government services of Civil Service Departments along all service dimensions (Dependence, Strength of Responsiveness, Trust, Security, Time Reduction, Financial Cost Reduction, Effort Reduction and Transparency) on service recipients' satisfaction level in Civil Service Departments.

The study emphasized on the need to expand the execution of Electronic Government services at all Ministries and governmental institutions, and the necessity of effective marketing of the anticipated benefits through the implementation of Electronic Government services. Moreover, the study highlighted the importance of adopting, expanding and spreading the use of electronic services to become a culture of the Jordanian Society. Finally, the study asserted the need to implement a rewards system to encourage service recipients to utilize Electronic Government services.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفي بيئـة سـريعة التغير لم يعد أمام أي دوله تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عن الركـب خيـار سوى الاتجاه نحو المجتمع الالكتروني والتكنولوجيا الرقمية، وقـد أصـبح إدخـال التكنولوجيا الحديثة في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي، ولقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات فـي الأجهـزة ألحكوميـه بظهور مفهوم حديث أطلق عليه الحكومة الالكترونية.

إن الغرض من الحكومة الإلكترونية هو تقديم خدمات حكومية أفضل للمواطن على أساس من النزاهة والمساواة والشفافية، وذلك بإدخال وسائل وآليات تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الحكومية، وذلك في إطار اتفاق جديد بـين الحكومـة والمواطن أساسه الشفافية والثقة المتبادلة بين كل من المواطن ومقدم الخدمة، إذ أن دور الحكومة المعاصرة لا ينكفئ في الأنشطة التقليدية وإنما يتجـه نحـو تحـسين مواصفات الخدمة في مختلف المجالات وتحقيق الرفاه العام من خلال تسهيل التفاعل بين الحكومة والمواطن،وكذالك مابين الحكومة وقطاع الأعمال،وما بين الـوزارات والمؤسسات الحكومية مع بعضها البعض.

وتكمن أهمية الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمة المتميزة للمستفيدين والذين تتوجه إليهم المنظمة بخدماتها وتسعى إلى تحقيق رضاهم وتفاعلهم معهـا، ولأهميـة تطبيق الحكومة الإلكترونية في تطوير وتبسيط الأداء وسرعة الإنجاز بما يخدم المنظمة والمستفيدين على حد سواء، وحيث أن متلقي الخدمة هم طرف أساسي في التعامل مع الحكومة الإلكترونية لذا يتطلب أن تكون لديهم المعرفة والإلمام والرغبة للتعامل معها واستخدامها بما يحقق النتائج المرجوة من تطبيقها، لذلك فإن من الأهمية أن يتم تنميـة الوعي لديهم عن طريق إرشادهم وتوجيههم وتثقيفهم وتعريفهم بتلك المستجدات في مجال التقنية وكيفية استخدامها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله .

وفي الأردن فقد أولت الحكومات المتعاقبـة برنـامج الحكومـة الالكترونيـة الاهتمام البالغ من خلال تكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومـات بتنفيـذه بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات المختلفة، ونظرا لأهمية الحكومـة الالكترونيـة تبقى هناك أولوية هامة للمضي قدما وبشكل سريع نحو معرفة اثر جـودة خـدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على درجه رضا متلقي الخدمة .

2.1 مشكلة الدراسة:

تشهد المنظمات العامة والخاصة في الوقت الحاضر مزيدا من الاعتماد علـى التكنولوجيا، لما لها من أثار ايجابية على تحقيق معدلات عالية مـن رضـا إفـراد المجتمع، لكونها تساهم في تخفيض الكلاف واختصار عامل الوقت والمكـان فـضلا عن قدرتها على توظيف عناصر الإنتاج على مدار الساعة الأمر الذي يستدعي أن تركز هذه المنظمات على تحسين نوعية هذه الخدمات من خـلال تطبيـق مفهـوم الحكومة الالكترونية، وبما أن مفهوم وتطبيق الحكومة الالكترونيـة فـي المملكـة الأردنية الهاشمية يعد من المفاهيم الحديثة حيث أن الحكومة الالكترونية ما زالت في بداياتها وتخطو خطواتها التطبيقية الأولى، وبما أن نجاح الحكومة الالكترونية مرتبط بمدى مساهمتها في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن ومدى رضا المواطن عن الخدمات المقدمة الكترونياً، لذا فان مشكلة الدراسة تكمن في التعرف على أثـر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية علي درجة رضا متلقي الخدمة.

3.1 أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية :

1. ما مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية ؟
2. ما درجة رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات الالكترونيـة المقدمـة فـي أجهزة الخدمة المدنية ؟

4.1 أهمية الدراسة.

تكمن أهميه الدراسة في الآتي:

1. تسعى هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظر متلقي الخدمة .
2. التعرف على درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية.
3. تعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات (في البيئة الأردنية) التي تتناول اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية على رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية على حد علم الباحث.

5.1 أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية بأبعادها (الاعتمادية وقوة الاستجابة والثقة والآمان وتوفير الكلفة المادية وتوفير الوقت وتوفير الجهد والشفافية)على رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية في المملكة الأردنية الهاشمية .
2. التعرف على درجه رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية.
3. تحليل فروق المتغيرات الشخصية والوظيفية على درجة رضا أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات الالكترونية.
4. تحليل فروق المتغيرات الشخصية والوظيفية على المستوى الكلي لجودة الخدمات الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية.
5. تقديم توصيات ومقترحات لأصحاب القرار، قد تساعد في تحسين نوع الخدمة المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية الأردنية.

6.1 فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلاله($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمات الحكومة الالكترونية بأبعادها(الاعتمادية وقوة الاستجابة والثقة والأمان وتوفير الوقت وتوفير الكلفة المالية والشفافية وتوفير الجهد) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد لاعتمادية على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد قوه الاستجابة على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الثقة والأمان على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوقت المتوفر لمتلقي الخدمة على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الكلفة المادية المتوفرة لمتلقي الخدمة على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد شفافية ألخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للجهد المتوفر لمتلقي الخدمة المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية على درجه رضا متلقي الخدمة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجـة رضا المبحوثين عن الخدمة المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي والعمر والجنس وقطاع العمل عام، خاص).

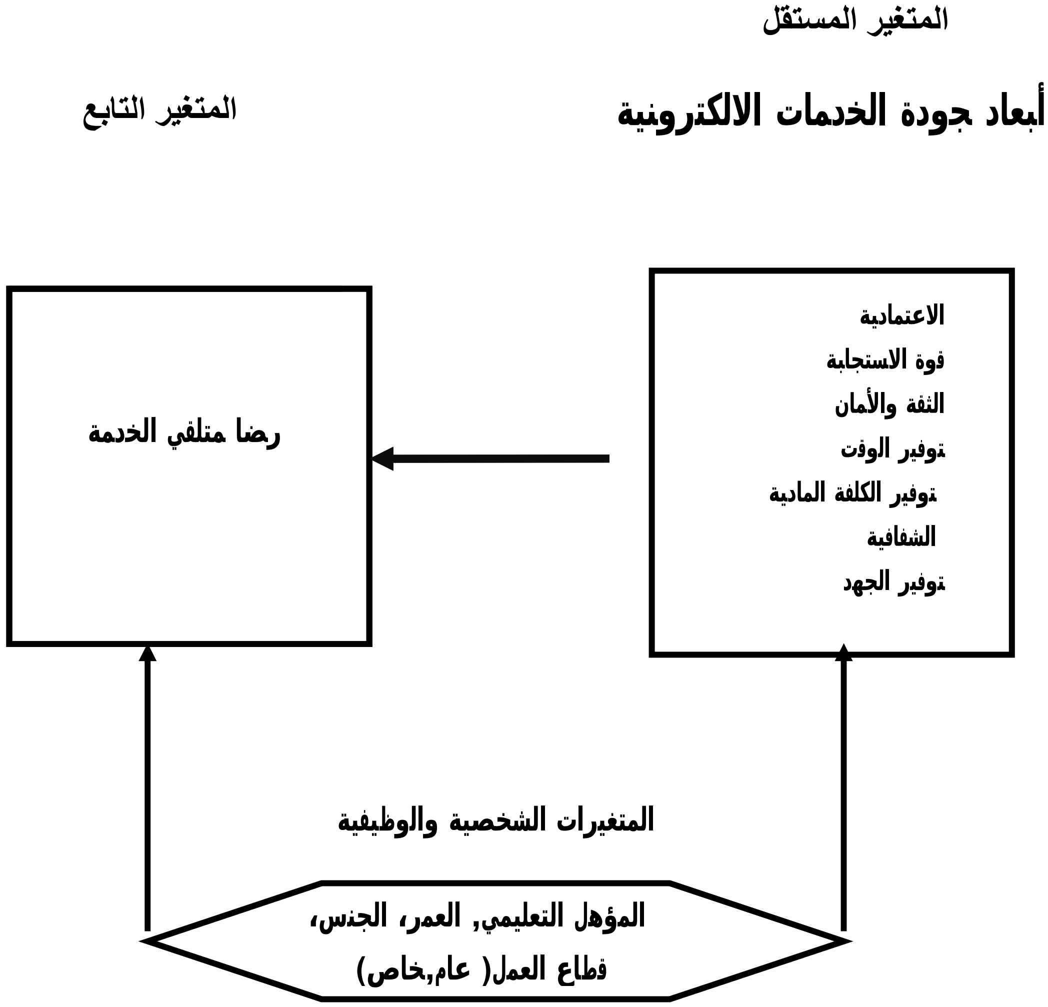
الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لأبعاد جودة الخدمات الالكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفيـة (المؤهل التعليمي والعمر والجنس وقطاع العمل عام، خاص).

7.1 أنموذج الدراسة.

شكل(1)

أنموذج الدراسة



8.1 التعريفات الإجرائية:

1. **خدمات الحكومة الالكترونية:** هي مجموعة الخدمات الحكومية التي يتم تقديمها للمستفيدين من خلال بوابة الحكومة الالكترونية سواء كانوا (مواطنين، قطاع أعمال، قطاع حكومي**).**
2. **الاعتمادية:** تشمل القدرة على انجاز الخدمة المرغوبة بثقة وبدقة وثبات.
3. **قوة الاستجابة:** تقديم خدمة سريعة فورية ومساعدة العملاء.

4. **الأمان والثقة:** وتعني قدرة النظام على خلق الثقة بين المستفيدين، وأن يشعروا بالأمان عند إجراء معاملاتهم إلكترونياً.
5. **توفير الجهد:** مقدار الطاقة البدنية والذهنية التي يبذلها المواطن لانجاز معاملة حكومية باستخدام الانترنت مقارنه مع الطاقة المبذولة لانجاز نفس المعاملة بالطريقة التقليدية.
6. **توفير الوقت:** مقدار الوقت اللازم الانجاز المعاملة الحكومية باستخدام خدمات الحكومة الالكترونية مقارنة مع الوقت اللازم لانجاز نفس الخدمة بالطريقة التقليدية.
7. **الكلفة المادية:** مقدار التكلفة المادية التي يتحملها المواطن لانجاز معاملة حكومية باستخدام الحكومة الالكترونية مقارنة مع التكلفة المادية لانجاز نفس الخدمة بالطريقة التقليدية.
8. **الشفافية:** عدم التحيز والموضوعية في تقديم الخدمات والناتجة عن استخدام الحد الأدنى من العنصر البشري.
9. **متلقي الخدمة:** جميع الجهات، سواء كانوا أفراداً، التي تستفيد من الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سواء عند القدوم للمؤسسة أو من خلال وسائل أخرى .
10. **رضا متلقي الخدمة:** درجة قبول وميل متلقي الخدمة للشكل والمحتوى والطريقة المستخدمة لتقديم خدمة ما.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري.

المقدمة

لقد دخل العالم مرحلة متطورة ضمن آفاق عـصر المعلومـات بهـدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الـذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس فيه درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

ومنذ فترة ليست بالقصيرة تنبهت بعض الدول النامية ومنها الدول العربيـة إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا ما سـارعت إلـى ملاحقـة تلـك التطورات والإمساك بمقوماتها في هذا المجال كوسيلة متطـورة لتحقيـق غاياتهـا المستقبلية، ولمواجهة متطلبات شؤون الدولة داخليا وخارجيا.

وسعيا لتحقيق هذا الهدف فإن الحكومات ركزت جهودها فـي تـوفير كافـة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الأساسية وتأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة، وبما يتناسب مع ظروف الدولـة، وبحـث سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة، الأمر الذي تم التمهيد له بجهود حثيثة ومستمرة بتأييد من صناع القرار في أعلى مستوياته.

وتعود أهمية استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية، أو ما أصبح يـسمى (الحكومة الإلكترونية)، إلى ما يصحب ذلك مـن تطـوير فـي كافـة النـشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها من الأطـر اليدويـة أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الإلكتروني الرقمي الحديث وصولا إلى تطبيق تقنية الإنترنت تحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عـن طريـق إنجـاز المعاملات إلكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني.

ونظرا لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعـات الاقتصادية في أغلب دول العالم، وكون التعامل مع القطاع الحكومي وتقديم الخدمات لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم على كل المواطنين والمقيمين والمؤسـسات وغيرها، وكون هذا التعامل متعدد في نوعيته ووسائله ونماذجه باختلاف إجراءاتـه وخطوات تنفيذه وأماكنها بين أروقة الدوائر الحكوميـة، جـاء مفهـوم الحكومـة الإلكترونية، كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفـراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة .

نشأة ومفهوم الحكومة الالكترونية:

نشأت الحكومة الالكترونية بتجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندينافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليهـا اسـم القـرى الالكترونيـة (Electronic Villages) ويعد لارس (Lars) من جامعة اودونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل (Dill) صاحب شركة دل التي لها الـدور الريـادي فـي ميـدان الحلـول الالكترونيـة. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام(1989) في مشروع قرية مانشستر وذلـك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقـد أنـشئ (مضيف مانشستر) بوصفه مرحلة أوليه يهدف إلى ترقيـة ومتابعـة التطـورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام (1991)، وفي عام (1992) عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحـدة لمتابعـة هـذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع (بونتيل) الاتصالات البعدية التقنية، الـذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسـائل الكترونيـة كالبريـد الالكترونـي والوصول عن بعد لقواعد المعلومات (الطائي، 2009).

و بدأ مفهوم "الحكومة الإلكترونية" في الظهور، على المستوى العالمي أواخر سنة (1995)، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقـه على إدارتها، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نـابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة (2001).

ومصطلح "الحكومة" يقصد به تدبير الشؤون العامة، والحكومة الإلكترونية تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وتقنياتها، وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة (الهواش، 2003).

وترتبط فلسفة الحكومة الالكترونية بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كمستفيدين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية، ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية (مهدي، 2009). ويعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوماً جديداً نسبياً، وهو نتاج للثورة الرقمية الهائلة التي شهدها العالم، والمفهوم الشائع عن الحكومة الإلكترونية يقوم أساساً على أنها شبكة متطورة من النظم الحاسوبية التي تمكّن الجمهور من الوصول إلى عدد كبير من الخدمات والمعاملات الحكومية المؤتمتة، عبر الإنترنت أو عبر وسائل إلكترونية أخرى (الحنيطي، 2005). وعرفت الحكومة الالكترونية بأنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل أو زيادة التأثير الايجابي على مجتمع الإعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية عاليين (حجازي، 2008). والحكومة الالكترونية هي الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الشكل الالكتروني من اجل استخدام امثل للوقت والمال والجهد (مهدي،2009)، وعرف البنك الدولي والمشار له في دراسة (العتيبي، 2004) الحكومة الالكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية، وإزالة المعيقات الإدارية وإعطاء فرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها التي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة.

والحكومة الإلكترونية هي قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسـائل إلكترونيـة للأفـراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها فـي إطـار مـن الـشفافية والوضوح وبمعنى أبسط تعني تقديم الخدمات الحكوميـة وإدارتهـا عبـر شـبكات المعلومات الدولية الإنترنت (ابو سديرة، 2002)، وهي تمكين الأجهـزة الحكوميـة المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لكل فئات المستفيدين دون اشتراط التواصل المكاني أو الزماني باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة، واستهداف الجودة والتميـز وضمان الأمن المعلوماتي (أبو مغايض، 2004). وهي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائـر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتـصال عن بعد (العواملة، 2002).

في حين يعرفها كرستوس (Christos, 2007) بأنها قدرة القطاعـات الحكوميـة المختلفة على توفير الخدمات الحكومية للمواطنين، وانجاز المعـاملات عبـر شـبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود اقل ومن خلال موقع واحد علـى الشبكة، وهي استعمال نتاج ثورة المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات حكومية ذات جودة وكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تسهيل عملية الوصول للمعلومات، وتفعيل لـدور المواطن إزاء مشاركته في عمليتي الرقابة والمساءلة (Robert, 2005).

وهي عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقـديم خـدمات أفـضل للمـواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر المزيد من الشفافية، وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقه أكثر كفاءة، وتحجيم الفساد وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفـيض النفقـات وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته (Carlos, 2009).

ويرتكز مفهوم الحكومة الالكترونية على ركائز عديـدة، أهمهـا(الغرابـي، 2006، العبود، 2003؛ الهواش، 2003):

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.
2. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
3. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر .

ومن خلال التعاريف السابقة للحكومة الالكترونية نجد أنها تشترك فيما يلي:

1. الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. الحد من التعقيدات الإدارية التقليدية للجهاز الحكومي.
3. تحقيق الشفافية.
4. تقديم الخدمات الحكومية دون اشتراط التواجد المكاني،والتحديد ألزماني.
5. تحقيق السرعة والدقة.
6. توفير الوقت والجهد والكلفة المادية سواء لمقدم الخدمة أو متلقي الخدمة.

أهداف الحكومة الالكترونية:

للحكومة الالكترونية أهداف عديدة وتصب معظم هذه الأهداف في تذليل الصعوبات التي تواجه المستفيد أثناء الحصول على الخدمة، سواء كان المستفيد مواطنا أو منظمة حكومية أو منظمة خاصة(أبو مغايض، 2004).

وتتمثل أهداف الحكومة الالكترونية في مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال وبما يخدم مصلحة المواطن وتسهيل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية وتحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية الإجراءات والمعلومات (الشريف، 2003).

والهدف الرئيسي للحكومة الإلكترونية هو تحسين أداء العمل في أجهزة الدولة من خلال تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة وغير المباشرة وتحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض والانفتاح على العالم الخارجي

والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في اقل وقت ممكن وخفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل الخدمات وذالك لطبيعتها الفورية(Kaylor, 2003).

وتهدف الحكومة الالكترونية إلى استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة والتقليل من التزاحم على دوائر الدولة والأجهزة الحكومية، وتحقيق مبادئ الشفافية والعدالة الكاملة للحصول على الخدمات(مهدي، 2009).

وتبسط الحكومة الالكترونية على متلقي الخدمة إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية من خلال التغلب على التعقيدات الإدارية التي تمر بها المعاملات الخاصة بالأفراد، وتقليل البيروقراطية باختصار مراحل إنجاز المعاملات، وإتاحة الفرصة للمواطنين ومؤسسات الأعمال بالقطاع الخاص والمؤسسات الحكومية للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية، وتوفير عنصر الشفافية، حيث يتمكن المتعامل مع النظام من معرفة موقف إنجاز معاملته(بن درويش، 2005).

فوائد تطبيق الحكومة الالكترونية:

لقد جرى الترويج لفوائد الحكومة الالكترونية علي أعلى المستويات ففي عام (1995) قامت مجموعة الدول السبع بإنشاء برنامج يسمى (الحكومة على الخط المباشر) يعتمد على رغبة الحكومات على نطاق العالم في تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة وتحسين مستوى هذه الخدمات باستخدام فعال ومبتكر لتقنيات المعلومات، وبذالك تم تحويل الحكومات إلى الالكترونية (العبود، 2003).

ويمكن تلخيص فوائد الحكومة الالكترونية بما يلي:

1. **كفاءة الإجراءات وترشيد الكلفة:** مع تطور تقديم الخدمات الحكومية وتبسيط الأنظمة والإجراءات، يمكن أن تحقق الحكومة الإلكترونية فوائد عديدة للقطاعات الحكومية والخاصة مثل (العواملة، 2002):

أ- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: عند احتواء المعلومات بشكل رقمي، مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونياً من مكان لآخر،

سيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية.

ب- زيادة دقة البيانات: نظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.

ج- رفع مستوى الأداء: إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين. كما أن تدوير المعلومات إلكترونياً من مرحلة التقديم إلى الحصول على الموافقة بين القطاعات الحكومية والمتعاملين معها يعنى أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال دقائق أو ثوان بدلاً من ساعات أو أيام.

2. **تميز الخدمات العامة:** إن الحكومة الإلكترونية واحدة من الوسائل الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات وتنظيمها. وتوفير الإمكانية للوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة عبر أجهزة الحاسب الآلي ومراكز خدمة المجتمع ومراكز الأعمال وغيرها من المواقع المتاحة، وستنتفي الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية للحصول على التعليمات وتقديم البيانات للموظف الحكومي الذي يستقبل المراجعين (الحمادي والحميضي، 2004، بن درويش، 2005) .

3. **نمو الأعمال التجارية:** إن الحكومة الإلكترونية أكثر من مجرد تجارة الإلكترونية، فالتجارة الإلكترونية تعنى ببيع السلع أو الخدمات عبر استخدام التقنية مثل شبكة الإنترنت (العيسوي، 2001). أما الحكومة الإلكترونية فتهتم في المقام الأول باستخدام التقنية لرفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها، والتنسيق بين الهيئات الحكومية المختلفة لتحقيق الفائدة للمواطنين والشركات والحكومة ذاتها، وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تحويل التعامل (بين القطاعات الحكومية مع بعضها) إلى طريقة تتسم

بالسهولة والراحة والشفافية والجدوى الاقتصادية. وتقع الحكومة الإلكترونيـة في محور التعاملات بين ثلاثة قطاعات حيوية: القطاعات الحكوميـة، قطـاع الأعمال،والمواطنين (الشحري، 2004). والحكومات في معظم الدول تعتبـر المناصر الأقوى لدعم الاقتصاد حيث أن لها دوراً رئيسياً في توظيف الكوادر البشريـة وتنفيذ المشتريات وتقديـم الخـدمات وتحـصيـل الإيـرادات (الهواش، 2003).

وباستخدام الحكومة الإلكترونية تقدم الخدمات الآتية (العبود، 2003):

1. خدمات مرتبطة ومستجيبة أكثر لحاجات الجماهير.
2. خدمات شاملة وبتكاليف أقل.
3. تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
4. تحسين سبل الوصول إلى المعلومات.
5. تكاليف إدارية أقل فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص.
6. الشفافية في التعامل.

متطلبات بناء الحكومة الالكترونية:

من أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي في أجهزة الإدارة العامة توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها، والتوعية الاجتماعيـة بثقافة الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها، نظراً لأن التحول نحو الحكومـة الإلكترونيـة فلسفة متكاملة من القيم والأهداف والوسائل والنظم المتكاملة فإن ترجمتها إلى الواقـع العملي تحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور بطبيعة هـذا التحول والاستعداد النفسي والسلوكي والمالي وغير ذلك من متطلبات التكيـف معهـا، وتطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول الجديد و تتطلب الحكومة الالكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها. (المطيري، 2007)

وهنالك متطلبات رئيسية الحكومة الالكترونية، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لكننا نركز هنا على أهم ثلاثة متطلبات يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. توفير البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلـة ببنـاء المجتمعـات الالكترونية، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم

بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية بينها وبين المواطنين وبينها وبـين مزوديها. (العبود، 2003).

2. معالجة المشكلات القائمة في الواقع الحقيقـي قبـل الانتقـال إلـى البيئـة الالكترونية، بوجود سياسة يتم بموجبها تحديث جميع الوثـائق والمعلومـات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت، أي كلما ظهرت وثيقـة حكوميـة جديدة أو معلومـات جديـدة يجـب وضـعها مباشـرة علـى الانترنـت (عوجان، 2000).
3. معالجة جميع المشكلات الخاصة بقانونية التبادلات التجارية وتوفير وسـائلها التقنية والتنظيمية، ذلك لأن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت، وحل الإشكالات التي تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومـدى قبول القانون للدفع الالكتروني كبديل عن الدفع النقدي. بالإضافة إلى حمايـة أمن المراسلات الالكترونية واحترام الخصوصية وصياغة قانون المـساءلة الجنائية للعابثين بأمن المعلومات (العزام، 2001).

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يمكن حصر المشكلات والمعوقات التي تواجه تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا فيما يلي:

المشكلات والمعوقات الفنية والتكنولوجية: (العتيبي، 2004).

وتتلخص في المخاطر التي يتعرض لها الموقع على الإنترنـت مثـل تعـرض البيانات للتخريب والتدخل وتحويل أو استبدال البيانات، وان غياب المستندات ا لورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونيا، يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقـود وتوثيـق الحقوق والالتزامات وإثبات صحة التوقيعات والحفاظ على الملكية الفكرية، بالإضافة إلى ضعف البنية الأساسية في مجال الاتصالات، حيث شهدت بنية وخدمات الاتصالات في الدول العربية تحسنًا نسبيا خلال السنوات القليلة الماضية بتحويل شبكاتها إلى النظم ألرقمية إلا أنه لا زالت هناك مشكلات الفقر ألمعلوماتي والمعرفي بلغات مختلفة.

المشكلات والمعوقات الاجتماعية والاقتصادية: من أهمها مشاكل التعاملات الضريبية والجمركية وسهولة التهرب من دفع الضرائب المباشـرة والرسـوم مثـل ضـريبة

المبيعات لأن دفع الضرائب يقترن بالحدود الجغرافية للدولة والحكومة الإلكترونية لها طابع عالمي، وإن كان ثمة تقدم في هذا المجال بالإضافة إلى ذلك توجد مشكلة التوظيف والعمالة حيث يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى فقدان بعض الوظائف مع تصاعد معدلات البطالة .

المشكلات القانونية والتنظيمية: إن توفير البيئة القانونية والتنظيمية أمر مهم لتطبيـق الحكومة الإلكترونية لاستقرار المعاملات فيها وشيوع الثقة بين الأطراف الداخلة فيها، ويمكن حصر المشكلات القانونية والتنظيمية التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية في منظماتنا العربية فيما يلي: (بن يونس، 2004).

1. يعد التوقيع الإلكتروني أحد أهم المشكلات القانونية التي تثيرهـا الحكومـة الإلكترونية حيث لا يتوافر لهذا التوقيع الضمانات اللازمة للتحقق من صحته وعدم تزويره، وقواعد الإثبات المقررة في القوانين السائدة تعتمـد علـى التوقيع المكتوب أو التوقيع ببصمة الأصبع ولم تنظم التـشريعات العربيـة عملية التوقيع الإلكتروني.
2. الوفاء الإلكتروني وهو وفاء بالتزام بوسيلة إلكترونية كالشيكات والكمبيالات الإلكترونية وبطاقات الدفع الممغنطة.
3. لم يتم التوصل إلى مقاييس ثابتة ولوائح وتعليمات حكومية منظمة للكثير من الخدمات الحكومية.

الفجوة الرقمية:

يدل مصطلح الفجوة الرقمية على مقدار الفجوة بين من يملـك المعلومـات ومن يفتقدهـا، وبيـن من يسهم فـي صناعتها واستغلالها ومن لا يفعـل ذلـك (عيد، 2005). وتقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتبـاط بـشبكة الإنترنـت باعتبارها شبكة المعلومات العالمية. ويرى (بدر الدين، 2005) أن المحتوى الرقمي العربي ضعيف جداً مقارنة مع دول العالم الأخرى، حيث يشير إلى انه بالرغم من أن المتحدثين باللغة العربية يمثلون حوالي (5%) من نسبة سـكان العـالم، إلا أن المستفيدين العرب من الشبكة العالمية للمعلومات أقل من(1%) من المستفيدين في

العالم، إضافة إلى أن مساهمة اللغة العربية بالمحتوى المعرفي على شبكة الإنترنت أضعف من هذا بكثير.

جودة الخدمات الالكترونية:

مفهوم الخدمة العامة وأهميتها:

تعرف الخدمات العامة بأنها تلك الخدمات التي تقدم من قبل أجهزة الخدمات العامة،أي الأجهزة الحكومية المملوكة للدولة، وفق أساليب وإجراءات واضحة ومبسطة تؤدي إلي انجاز نوعي وسريع وفق إطار تعاوني .

ومتلقي الخدمة هم جميع الجهات، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، التي تستفيد من الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سواء عند القدوم للمؤسسة أو من خلال وسائل أخرى مثل الهاتف، الإنترنت (العنزي، 2005).

والخدمة هي نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين، وقد يكون هذا النشاط استشارة طبية أو محاضرة أو حل مشكلة فنية في الإنتاج أو عملاً محاسبياً أو صيانة لآلة... الخ، لذا فإن الخدمة نشاط معنوي أو سلعة متغايرة وغير نمطية في الغالب، ولأنها تنتَج وتستهلك في نفس الوقت، وتتطلب تفاعلاً واتصالاً بالعميل، وإن ملكيتها لا تتغير ولا تنتقل، ولا يمكن إعادة بيعها ولا تخزن ولكن نظام تقديم الخدمة يمكن أن ينقل أو يصدر، وتتصف الخدمة المميزة بأنها غير ملموسة، عدم قابليتها للفصل، غير قابلة للخزن، الاتصال بالمستفيد (عبود، 1997).

وتعتبر الخدمات على قدر من الأهمية لما لها من دور كبير في الحياة اليومية ففي الدول الصناعية وخلال العقدين الماضيين أصبح قطاع الخدمات في مقدمة الأنشطة الاقتصادية، وهذا دليل واضح على أهمية الخدمات ودورها في الحياة اليومية للأفراد (معلا، 1998).

مفهوم الجودة:

لقد كان حجم الإنتاج هو البعد الأكثر أهمية في إدارة وممارسات الشركات منذ بداية الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر وحتى النصف الأول من القرن العشرين، وكان المعيار الأساسي فيها هو الكفاءة كما كانت الميزة الأساسية في ذلك

هو التكلفة الأدنى وفق ما يعرف باقتصاديات الحجم (Scale Economics). وفي هذه المرحلة كان الإنتاج محدودا والطلب أكبر بكثير من الإنتاج في العالم، لهذا كان السوق بمثابة سوق المنتجين. ولكن في النصف الثاني من القرن العشرين ومع تزايد المنافسة وتكاثر عدد الشركات في أقاليم عدة من العالم، جرى التحول من سوق المنتجين إلى سوق المستهلكين، وكان هذا إيذانا بالانتقال من الاهتمام بحجم الإنتاج والكفاءة (الكم) إلى جودة الإنتاج والتميز فيه، ويمكن أن نحدد هذا التطور في اتجاهين أساسيين هما(Steven,1994):

1- جودة الإنتاج ويمثل هذا الاتجاه المبكر في خفض مستوى التلف وصولا إلى مستوى التلف المسموح به حسب مستويات الرقابة على الجودة القياسية، وهذا الاتجاه يقوم على استخدام الموارد الداخلية (الآلات، المواد، وقت العمل) بكفاءة، وضمن هذه الاتجاه عرف فيليب كرسبي (Crosby. Ph,1998) الجودة بأنها المطابقة للمواصفات، كما أن هذا الاتجاه قد أدى فيما بعد إلى الانتقال من اقتصاديات الحجم إلى اقتصاديات النطاق (Scope Economics) التي تعني استخدام نفس الآلات في إنتاج مجموعة متنوعة ولكن مترابطة من المنتجات مع تحقيق وفر في التكلفة جراء الإنتاج المشترك.
2- جودة المنتجات الموجهة للزبون أن الجودة الموجهة للزبون تعتبر تطورا مهما تمثل في الانتقال من التركيز على متطلبات النظام التشغيلي إلى التركيز على متطلبات الزبون، ولم يكن ذلك ممكنا بدون زيادة العرض (كمية الإنتاج) بما يتجاوز الطلب (حاجات السوق والزبائن) وبدون المنافسة التي دفعت الشركات إلى أن تبدي اهتماما أكبر بالزبون بما يجعلها تتفوق على المنافسين في اجتذابه(Juran,1999) .

أن الجودة الموجهة للزبون تشير إلى الاستجابة الأفضل لحاجات وتوقعات الزبون بما يحقق رضاء الزبون ومن ثم ولاءه لها، ووفق هذا الاتجاه كان التعريف الذي قدمه جوزف جوران (Juran,1999) حيث الجودة هي الملائمة للاستعمال.

ومما يلاحظ أن جوران فيما بعد وضع تعريفين للجودة ،الأول أن الجودة هي خصائص المنتج التي تفي باحتياجات الزبون وتحقق رضاء الزبون، والثاني الجودة هي التحرر أو الخلو من العيوب أو الأخطاء، وضمن هذا التعريف يـأتي تعريـف الجودة لجوران الذي أكتسب شعبية في أدبيات إدارة الجودة أي الجودة هي الملائمة للاستعمال أو الغرض، وبهذا الترتيب يحدد جوران نقطة البدء باحتياجات الزبـون (التعريف الأول)، لينتهي بتحقيق ذلك من خلال المنتج الذي يخلـو مـن العيـوب والأخطاء (التعريف الثاني).

والملائمة للاستخدام يقصد بها معرفة حاجات المستهلك، وتحديدها من خلال الأبعاد الآتية:

1. جودة التصميم.
2. جودة المطابقة.
3. الإتاحة.

وهذا يعني أن التطور في مفهوم الجودة من التركيز علـى الإنتـاج والنظـام التشغيلي إلى التركيز على الزبون لا يأخذ شكل علاقة التنافي أو إحلال هذا الاتجاه محل الآخر، وإنما كان يأخذ شكل علاقة التبادل المشترك والتطور المتكامل، فـلا يمكن أن تكون المنظمة هي الأفضل في الاستجابة الأفـضل لحاجـات وتوقعـات الزبون ما لم تستند إلى نظام إنتاجي- تشغيلي فعـال مـن حيـث مرونـة الآلات (التكنولوجيا) ومهارات العاملين، وهذا ما يجعلنا نضع بعدين للجـودة فـي هـذا المجال هما البعد الداخلي ويتمثل بالعاملين والنظام الإنتـاجي، والبعـد الخـارجي ويتمثل بالزبون والسوق، والبعد الأول يجب أن تكون حـصيلته رضـاء العـاملين وولائهم، في حين الثاني تكون حصيلته هي رضاء الزبائن وولائهم للشركة.

جودة الخدمة:

تعتبر جودة الخدمة من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء، وفي المقابل فإن رضا العملاء يؤثر على القرارات المستقبلية للعميل وإدراكه، وأن جودة الخدمة تعتبر شرطا أساسيا لإشباع رغبة العميل والاحتفاظ به (أبو معمر، 2005).

أن مفهوم جودة الخدمة يستخدم ليشير إلى أشياء عـدة حيـث نجـد بعـض المديرين يستخدم المفهوم ليعني كيف يتم التعامل مـع العميل، في حين ينظر إليهـا البعض الآخر كحصيلة كليـة وليس كجـزء يتعلـق بنقـاط الاتـصال بالعميـل (OECD, 2000)، وعلى أساس مقارن بين المنتج والخدمة يمكن أن تطـرح جـودة الخدمة كأبعاد وسمات تميزها عن أبعاد وسمات جودة المنتج، لقد حدد دافيد جارفن ثمانية أبعاد للمنتج هي: الأداء، التعمير(طول عمر المنتج في الاستخدام)، مطابقـة المواصفات، السمات، الجودة المتصورة، الاعتمادية، قابليـة الخدمـة، والجماليـة، وحدد باراسورامان (Parasuraman, 1985) أبعاد جودة الخدمة فـي: الملموسـات، الاعتمادية، الاستجابة، ،الثقة والأمان، والتقمص العاطفي.

وهنالك تعريفات متعددة للجودة، وكما ورد في قاموس الجودة ما يشير إلى أن الجودة ترادف مصطلحات مثل: درجة التميز، وطبيعة العلاقة، النوع أو الخاصية. والجودة كمفهوم ليس مطلقاً، إذ أنها تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفـين، وارتـبط مفهوم الجودة بمصطلحات أخرى مثل الحاجة، والتي نالـت كثيـراً مـن الجـدل ألمفاهيمي بين الباحثين(Rod, 2002)، ويعرفها (العـلاق، 2001) بأنهـا إرضـاء لحاجات وتوقعات الزبائن وما يتبع ذلك من استقرار الخدمـات العامـــة المتاحـة لهم، ووصفها مارتو (Murto, 1995) بأنها عبارة عن تنـاغم وانـسجام الخـدمات الاجتماعية المعروضة مع حاجات الزبائن، كما ارتبط مفهوم الجودة أيضاً بالتوقع، وعرفهـا (Bouckaert & Pollit, 1994) بأنها خط يقع بين توقعات مـستخدمي الخدمة، وإدراكاتهم للخدمة الفعلية، وعرفت كذلك بأنها حكم على إدراك المستهلكين في كيفية مقابلة الطرق الصحيحة (Anoop, 1994)، ويرى باراسيرامان أن جـودة الخدمة هي المحدد الرئيسي لرضا متلقي الخدمة ، فجودة الخدمات هي التي تقابـل الحاجات الحقيقية في الوقت (الصحيح) في الزبون ،وقد عرفت بأنها الدرجة التـي تلبي بها الخدمة توقعات العميل(العنزي، 2009).

أن جودة الخدمة المقدمة والمتوقعة من قبل المستفيد تعتبر المحـدد الرئيـسي لرضاه أو عدم رضاه. ولجودة الخدمة علاقة بعدد مـن المتغيـرات تتمثـل فـي الآتي(Cromin &, Taylor, 1992):

1- الدليل المـادي الملمـوس للخدمـة المتمثـل فـي الآلات والمبـاني والتجهيزات المستخدمة.

2- قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي تعهدت بتقديمها إلى المستفيدين بشكل دقيق وثابت.

3- رغبة واستعداد ومهارات العـاملين فـي تقـديم الخدمـة المناسـبة للمستفيدين.

4- حسن الضيافة والاستقبال من قبل العاملين ومستوى مهاراتهم في إقناع العملاء بالخدمة المقدمة وزرع الثقة في نفوسهم.

وهناك عناصر رئيسية تدخل في اختبار جودة الخدمات وهي المطابقة للهدف، درجة الاستجابة، المطابقة للمواصفات ويمكن أن تصنف الجودة حسب عناصـرها الرئيسية في نظام الجودة إلى ثلاثة أنواع (Anoop, 1994):

1. جودة المستهلك: وتبين ما إذا كانت الخدمـة تعطـي المـستهلكين مـا يريدون، أي ماذا يريد المستهلك من الخدمة بشكل فـردي أو جمـاعي وتقاس النتائج من خلال مستعملي الخدمة أنفسهم.

2. جودة مهنية: وتبين ما إذا كانت الخدمة تقابل حاجات المستهلك كما هي محددة من قبل المهنيين، وفيما إذا كانت الإجراءات المهنيـة والمعـايير التي يعتقد بأنها تحقق النتائج المرغوبة تتم المحافظة والتأكيـد عليهـا، وترتبط بالأسلوب والإجراءات الصحيحة لمقابلة حاجات المستهلكين.

3.جودة العملية أو الإدارة: وتشمل تصميم، وتشغيل عملية الخدمة لاستعمال موارد في أكثر الطرق كفاءة ولمقابلة متطلبات المستهلك، أي أنها ترتبط بفعالية وإنتاجية استخدام الموارد لمتابعة تلك الحاجات والمتطلبات كمـا ربط التونن (Aaltonen, 1999) مفهوم الجودة بالأهداف فهي استمرارية وقابلية قياس ما يتم إحرازه من أهداف حددت مسبقاً وينظر إلى تحسين الجودة على أنها حلقة تبدأ بتعريف المشكلة ووضع للأهـداف وقيـاس وتغيير.

وعند اقتران مفهوم الجودة بالخدمة العامة فإننا لا نلاحظ اختلافاً كبيراً عند الباحثين والكتاب، إذ يرى(Lucy, 1996) بأن الجودة مفهوم ينمو طبيعياً من القيم التي تؤسس فكرة جودة الخدمة العامة مثل العدالة والمساواة، ومستوى الاستجابة، لذا فإن من السهل الامتزاج مع مفاهيم الإدارة الجديدة للخدمات من أجل إعطاء القوة والسلطة الكافية للاقتراب من المستهلك.

والجودة هي مفهوم نسبي يعتمد على التقييم لحالة تبادل معينة في فترة زمنية محددة فأنها ترتبط بشكل وثيق بفكرة القيمة (Value) حيث تتداخل الجودة والقيمة بشكل وثيق جداً في ذهن المستهلك باعتباره الحكم النهائي على قيمة أيا عملية تبادل، فالجودة والقيمة هي ما يراهما ويحددهما العميل الذي يقوم بعملية التقييم على أساس المقارنة مع جودة وقيمة الخدمات التي يقدمها الآخرون (المنافسون وغيرهم) (العلاق، 2001).

إن معرفة العملاء، وتحديد احتياجاتهم، ومحاولة إرضائهم بتقديم الخدمات التي تطابق أو تفوق توقعاتهم، تعد أحد المحاور الرئيسية لنظرية التحسين المستمر، والعميل في المنظمات هو جميع المستفيدين من خدمات المنظمة في الداخل والخارج لذلك فإن هناك فائدة كبيرة من التعرف على احتياجات العملاء في الخارج والداخل، ويعد فهم هذه الاحتياجات أساساً لتحسين الخدمة المقدمة، كما أن تحسين العلاقة مع العملاء في الداخل ينعكس إيجابا على العملاء في الخارج . (الأحمدي، 2006).

ويرى (Victoria & Yvan, 2006) أن العميل ليس فقط العملاء الخارجين للمنظمة والتي يكرس كافة العاملين وقتهم وجهدهم من أجل تحفيزهم لشراء منتجاتها سواء في صورة سلعة أو خدمة. ولكن لفظ عميل يمتد ليشمل هنا أيضاً العملاء الداخليين وهم الوحدات التنظيمية داخل المنظمة سواء كانوا أقساماً أو أدوات أو أفراد، فالإدارات والأقسام داخل المنظمة ينظر إليها على أنها مورد وعميل في نفس الوقت فالقسم الذي يؤدي مهمة ما، هو عميل للقسم الذي يسبقه، وهو أيضاً مورد للقسم الذي يليه.

ويؤكد (Vouzas, &. Psychogios, 2007) أن المنظمات تسعى دائما إلـى أن تكسب رضا العملاء وولائهم للمنتج أو الخدمة التي تقدمها المنظمة لذلك يتم تصميم هذه الخدمات والمنتجات وفق معلومات وبيانات يتم جمعها مـن العمـلاء بطـرق مختلفة، وبشكل دوري عن جودة الخدمات والمنتجات ومدى رضا العملاء عنهـا، وكيفية تطويرها لتتلاءم مع أذواق ورغبات العملاء.

قياس جودة الخدمة:

المداخل المختلفة في قياس جودة الخدمة:

1. **مدخل النتائج والعمليات**: ويركز هذا المدخل في قياس جـودة الخدمـة علـي مكونات الخدمة والتي تتمثل في النتائج والعمليات وينظر للنتائج علـي أنهـا الانجاز أو عدم الانجاز للغاية النهائية من الخدمة،أما العمليات فتمثل التفاعـل بين مقدمي الخدمة والمستفيد الفعلي (Bouckaert,1994).

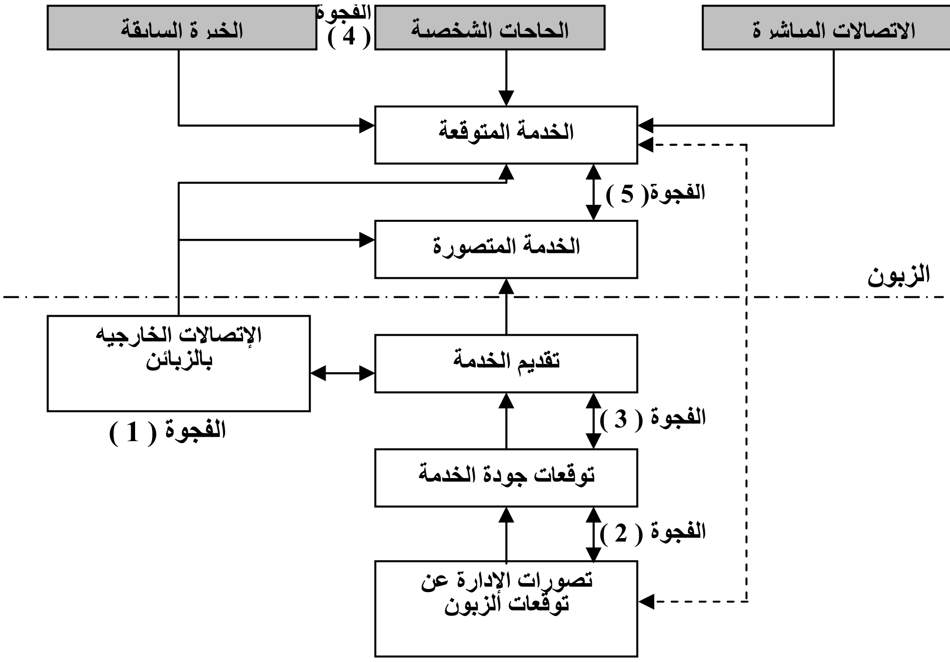
2. **نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقعات**: تم تطـوير نمـوذج الفجـوات (Gaps Model) أو طريقـــة (ServQual) مـــن قبـــل باراســورامان وآخـــرون (Parasuraman et al, 1985)، وهذه النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طـرفين هما الادراكات والتوقعات، وذلك لقياس خمس فجوات هامة تتعلق بكل من منظمـة الخدمة، والمستفيد من الخدمة، وتتلخص هذه الفجوات في الآتي: الشكل رقم (2).

الفجوة الأولى: الفجوة بين توقعات الزبون وتصور الإدارة، إن الإدارة قد تفكر أنها تعرف ما يتوقع الزبائن وتشرع بتقديم ذلك، في حين أن الزبائن يتوقعون شيئا مختلفا تماما .

الفجوة الثانية: الفجوة بين تصور الإدارة ومواصفة جودة الخدمة، الإدارة قد لا تضع مواصفات الجودة أو قد لا تضع ذلك بوضوح. وفي حالات أخرى فإن الإدارة قد تضع مواصفات جودة واضحة ولكنها لا تكون قابلة للتحقيق .

الفجوة الثالثة: الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة، إن المشكلات غير المنظورة أو الإدارة الرديئة يمكن أن تقود إلى إخفاق مقدم الخدمة بالإيفاء بمواصفات جودة الخدمة.

الشكل رقم (2)
فجوات جودة الخدمة



Source: A.Parasuraman et al.(1985): A Conceptual Medel of Service Quality and Its Implications for Future Research,Journal of Marketing, Vol(49),Fall, pp41-50.

الفجوه الرابعة: الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية، هناك قد يكون عدم رضا عن الخدمة بفعل التوقعات العالية الزائدة الناجمة عن اتصال مقدم الخدمة، أو ما يرتبط بعدم رضاء الزبون الذي قد يظهر عندما لا يفي التقديم الفعلي للخدمة بالتوقعات المطروحة في اتصالات الشركة.

الفجوة الخامسة: الفجوة بين الخدمة المتصورة والخدمة المتوقعة، وهذه الفجوة تظهر كنتيجة لواحدة أو أكثر من الفجوات السابقة. إن الطريقة التي فيها الزبائن يتصورون تقديم الخدمة الفعلي لا يتلاءم مع توقعاتهم الأولية.

3. **مقياس الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة** (SERVPERF): حيث توصل كل من(Cromin1992،) إلى مقياس أخر لجودة الخدمة، لا يعتمد على الفجوات بين الإدراكات والتوقعات، بل يعتمد على اتجاهات المستفيدين من الخدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة، وقد استخدم الباحثان في هذا النموذج نفس الأبعاد الخمسة لنموذج الفجوات.

أن هذا التطور في مجال جودة الخدمة ساعد مقدمي الخدمات في زيادة مستوى كفاءة الخدمة وتحسين جودتها بعد إن كان قطاع الخدمة بوصفه القطاع الذي يتعامل مع الخدمة كنشاط غير ملموس وصعب القياس يتسم بالأداء المنخفض وتدني القدرة على تحسينه لأن ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته. ومن الواضح اليوم أن الخدمات هي التي تشهد عملية التطوير الكبيرة. ولعل هذه الخبرة الكبيرة في مجال إدارة وتحسين جودة الخدمة هي الأساس الجيد والملائم من أجل التطوير اللاحق للجودة الإلكترونية التي هي في جوهرها وأبعادها الأساسية خدمة الإلكترونية رقمية.

مفهوم الرضا عن الخدمات:

الرضا عبارة عن مشاعر تعبر عن السعادة والسرور الناتجتين من مقارنة المواطن بين الخدمات المقدمة وتوقعاتهم عنها، والمواطن يكون في حالة استياء وخيبة أمل عندما يعجز الأداء عن تخطي التوقعات، وفي حال التطابق بين الأداء والتوقعات فان المواطن يشعر بالرضا، ويكون في حالة رضا عالٍ عندما يتجاوز الأداء التوقعات(Hoffman & Baston, 1997).

وقد ربط (Richard, 1997) الرضا بجودة الخدمات حيث أشار إلى أن إنتاج وتقديم الخدمة بالجودة الكافية يؤدي إلى الرضا من قبل الزبائن، وإن الرضا ظاهرة يمكن إدراكها والتعبير عنها من قبل الزبائن وإيصالها إلى المنظمة.

ومن التعاريف السابقة نجد أن مقارنة الزبائن بين توقعاتهم فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة وأداء الخدمة فعلا ينتج عنه حكم الزبائن بالرضا أو عدمه وبالتالي فان مستوى جودة الخدمات التي تكون أعلى من توقعات الزبائن يتحقق الرضا والعكس أذا كان مستوى جودة الخدمات أدنى من توقعاتهم يتحقق عدم الرضا، فالرضا يستند على مستوى الجودة المدركة من قبل الزبائن ومن إشباع حاجاتهم ورغباتهم.

الخدمات الالكترونية:

لقد نشأت فكرة الخدمات الإلكترونية نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع نواحي الحياة بما فيها الخدمات الحكومية بحيث أصبحت

الحكومات تواجـه تحديات التكنولوجيـا وضرورات الاسـتفادة منهـا، ويـرى (مراد، 2004) أن الخدمات الإلكترونية تعني إنجاز الخدمات الحكوميـة بطريقـة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحـسين وتدبير الشؤون العامة. إلا أن هذا التعريف وغيره من التعاريف الأخرى اعتبـرت الخدمة الإلكترونية مرتبطة فقط بالإنترنت وأغفل دور أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى كالفاكس والهاتف والشبكات الحاسوبية وهي عناصر رئيـسة لإتمام عملية الاتصال في تقديم الخدمات الإلكترونية وتعتمـد عليهـا الكثيـر مـن الحكومات في أداء أعمالها بشكل أكثر من الإنترنت، وتعرف الخدمات الإلكترونيـة بأنها الانتقال من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الإلكترونـي عبـر الإنترنت (أبو السعود، 2005).

والخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية هي(الطائي، 2009):

1-الخدمة الصماء (Damp Service) وتتمثل في النافذة الالكترونيـة فـي تقـديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن ولـيس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

2-خدمة التلكس (Telex Service) وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هـي أكثر تطورا، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.

3- الخدمة المتطورة (Developing Service) وهي التطبيـق الكامـل للحكومـة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خـلال هـذا الموقع.

ويتضح من ذلك أن الحكومة الالكترونية تتضمن جانبين هما:

أ- العمل عن بعد (Remote Work) وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديـد المكـان والزمان لانجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلا.

ب- الخدمة عن بعد (Remote Service) وهنا يمكن للمستفيد الإفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكـان محـددين. وهكذا فان الخدمة الالكترونية تتسم باللازمانية واللامكانية.

ومما سبق فإنه يمكن القول أن الخدمات الالكترونية هي الجـوهر والأسـاس الذي تنطلق منه مشاريع الحكومة الالكترونية، وحظيت الخدمات الإلكترونية علـى اهتمام الباحثين في الدول الغربية بحكم تطور استخدام الإنترنت في تلك الدول، ويشير لينيس و سيفنسون (Leenes & Svensson, 2005) إلى التطور التاريخي لتقـديم الخدمة الالكترونية، الـذي كان استخدامها ينحصر علـى المستوى الوطنـي وفـي الجهات التي لديها تطبيقات معقدة مثل أقسام الضرائب والإحصاء. وأن تقديم الخدمات الالكترونية كانت صعبة لأنها تتطلب تغييراً في طبيعة عمل المنظمة أكثر مـن أنهـا مشروع تقني بحت، لأنها تتعلق بأمور لها حساسيتها مثل: (المسئوليات، والواجبات، والسلطة وصلاحياتها) وأحياناً يكون هناك حاجة إلى تغيير في خطوات اتخاذ القرار وبالتالي تمس مواقع أشخاص، مما يوجِد نوعاً من الممانعة في تطبيـق الإجـراءات الإلكترونية.

أن مواقع الخدمات الالكترونية على شبكة الانترنت تتطور في أربعة مراحل (Sakowicz, 2004):

1. توفر المعلومة على شبكة الإنترنت.
2. الحصول على المعلومة من طرف واحد.
3. تبادل وتفاعل من جهتين.
4. تعامل كامل من خلال الموقع بما في ذلك الدفع والإرسال

ويشير (Kaylor, 2005) إلى أن هناك طرقاً مختلفة لتقييم تطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث تتم عملية التقييم عادة بالمزج بين وسائل مختلفة كتحليل محتويات الموقع، أو توزيع استبيان، أو إجراء مقابلات شخصية، وهو يشير إلى أن هنالك أربعة أوجه لتقييم تطبيقات الحكومة الإلكترونية تتمثل في الآتي:

1. الخدمات الإلكترونية(e-services): الخدمات التي يتم تقديمها للمستخدمين من خلال الموقع) (معلومات، ملفات للتحميل).

2. الإدارة الإلكترونية (E-management) تركز الإدارة الإلكترونية على دعم غير مباشر لنظام الإدارة في الجهات الحكومية يشمل إدارة البيانات والمعلومات، وصيانة السجلات الإلكترونية وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة في الجهة المعنية.
3. الديمقراطية الإلكترونية: كأداة فاعلة لتحفيز العملية الديمقراطية من خلال المساعدة في التواصل مع الجمهور لتحديد الأولويات واقتراح السياسات وتفعيل مشاركة المجتمع في تطبيقها.
4. التجارة الإلكترونية: تبادل السلع والأموال من خلال المواقع الإلكترونية، ودفع الضرائب والرسوم من خلال الإنترنت.

ومع ذلك فإن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى، بما في ذلك الخدمات التقليدية، مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة، وهذا الفارق يجب أن يفهم في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عولمة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك والسرعة الفائقة أو الوسائط المتعددة (السمعية والبصرية والصلات الشبكية)، التي تقدم في إطارها الخدمة الإلكترونية، لهذا فإن العديد من الأبعاد لتقييم جودة الخدمة في البيئة المادية بيئة وجه لوجه تكون مؤثرة بدرجة كبيرة في البيئة الافتراضية . وهذه الأبعاد (في البيئة التقليدية) تتضمن :(الدقة، الاستجابة، الجدارة، قابلية الدخول والوصول، اللطافة، الأمن، التفهم، الاتصالات، الاعتمادية، الجدارة بالثقة، الموارد المادية) (Fergnson & Huston, 1998).

الجودة الالكترونية:

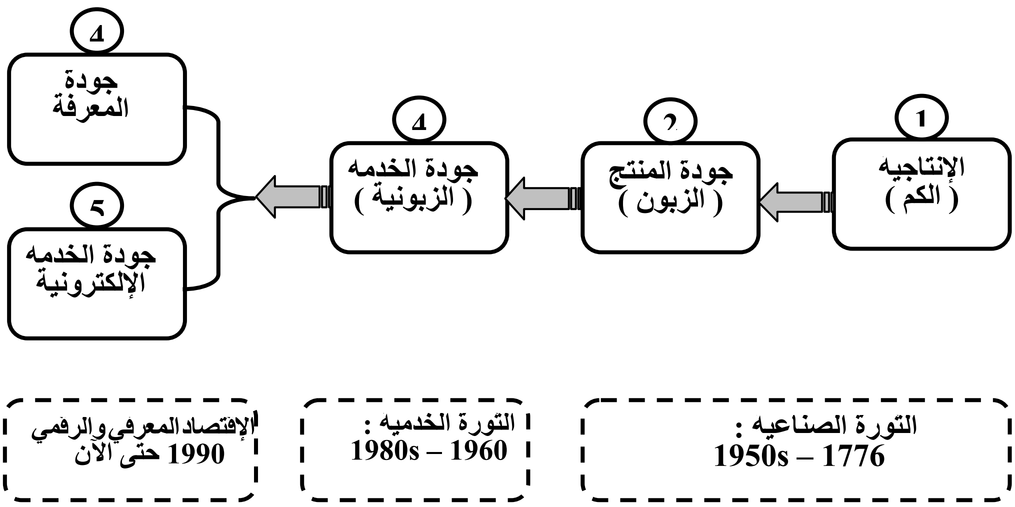
أن الجودة الإلكترونية بدون شك موضوع جديد لهذا فإنه بحاجة إلى المزيد من الجهد المنهجي من أجل توضيح المفهوم. فهي لازالت تعني أشياء عديدة لأفراد مختلفين، فالبعض يرى أنها تعني عنصر قابلية التنبؤ من الزبون والإتساق في تقديمها من قبل الشركة، والبعض الآخر يرى أنها تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص، البعض يرى أنها محاولة ملائمة لتخصيص موارد الشبكة لخصائص تدفقات البيانات المعينة (Fergnson & Huston, 1998).

والجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات تطوير وتحسين الجودة، والشكل رقم (3) يوضح هذا التطور حيث يظهر جليا أن التطور منذ التسعينات قد أخذ اتجاهين متداخلين هما اتجاه التطور في جودة المعلومات والمعرفة، واتجاه جودة الخدمات الإلكترونية.

اليوم لدينا في المنظمات الحديثة زبائن داخليون (يتمثل بالعاملين) وزبائن خارجيون (الذين يشترون من الشركة)، ومع الإنترنت أصبح بالإمكان التفاعل المباشر والآني ومن كل مكان وفي كل وقت مع هذين النوعين بكفاءة عالية، وذلك عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) مع العاملين في الشركة، ومع الزبون الإلكتروني (E-Customer) الذي أصبح شريكا من شركاء الشركة يرتبط بها من خلال الشبكة الخارجية (Extranet) أو من خلال الإنترنت ليتفاعل معها في كل ما يفكر به أو يريده أولا بأول وبالوقت الحقيقي، وإذا كان العاملون هم مصدر الجودة الداخلية (جودة المطابقة للمواصفات أو الاستعداد لتقديم الخدمة حسب مستوى الإعداد المسبق)، فإن الزبائن هم الذين يحددون الجودة الخارجية (جودة الملائمة للغرض واحتياجات وتوقعات الزبون).

أن الإنترنت أستطاع أن يحقق التركيز الفعال على الزبون والتفاعل معه في كل مكان وفي الوقت الحقيقي، فبدلا من الإعداد المسبق للخدمات أو إنتاج السلع ووضعها في المستودعات حسب خطة المخزون، فإن الإنترنت يمكن أن يتفاعل آنيا مع الزبون ليحدد ما يريده فعلا لتحقيق الزبونية العالية. كما يمكن ومن خلال برمجيات التطبيقات أن تحقق وتدقق خيارات الزبائن السابقة لتحسين الاستجابة لحاجات الزبون وتفضيلاته.

الشكل رقم (3)
التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الإلكترونية



Source :Murto(1995) Total Quality Management.

ولقد اشتملت الدراسات محاولات عديدة من أجل تحديد أبعـاد جـودة الخدمـة الإلكترونية، والجدول رقم (1) يبين هذه الأبعاد من منظورات مختلفة للباحثين.

الجدول رقم(1)

أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مجموعة من الدراسات

المؤلف	الأبعاد
دابهولكار(1996) (Dabholka)	- تصميم موقع الوب، الموثوقية، التقديم، سهولة الإستعمال، المتعة، والرقابة.
هوفمان وآخرون (1997) (Hoffman et al)	- واجهة أمامية ملائمة، الحضور على الإنترنت بوسائط متعددة، المحتوى، التنوع، حوافز الموقع، ومحرك البحث .
زيثامل وآخرون (2000 و2002) (Ziethaml et al)	- الكفاءة، الموثوقية، الأداء، الخصوصية، الإستجابة، التعويض، الإتصال، الأمن، والتزويد .
يو ودوثو(2001) (Yoo &Douthu)	- سهولة الإستعمال، جمالية التصميم، سرعة المعالجة ، والأمن .
كوكس ودال(2001) Cox & Dale	- تصميم موقع الوب ، الإتصالات ، قابلية الوصول ، الفهم والإتاحة.
جان و كاي(2001) (Jun & Cai)	- مظهر موقع الوب ، المعلومات ، سهولة الإستعمال ، اذن الوصول ، اللطافة ، الإستجابة ، والموثوقية .
يانج (2001) (Yang)	- تصميم موقع الوب ، الأمن ، والمعلومات .
ولنبيرجير و جيلي (2002-2003) (Wolfinbarger & Gilly)	- تصميم موقع الوب ، الموثوقية ، الأمن ، وخدمة الزبون .
مادو و مادو(2002) (Macu&Madu)	- الأداء ، السمات ، الهيكل ، الجمالية ، الموثوقية ، قابلية الخدمة ، المن ، سلامة النظام ، الثقة ، الإستجابة ، تميز وشخصنة الخدمة ، سياسة معرض الوب ، السمعة ، الضمان والتعاطف .
لويكونو وآخورن (2002) (Loiacono et al)	- المعلومات ، التفاعلية ، الثقة ، وقت الغستجابة ، تصميم موقع الوب ، التدفق ، الإبتكارية ، الإتصالات المتكاملة ، عملية الأعمال والإستدامة .
يانج و جون(2002) (Yang & Jun)	- تصميم موقع الوب ، الأمن ، الموثوقية ، الإستجابة ، قابلية الوصول ، والزبونية .
سورجاداجاوآخرون(2003) (Surajadaja et al)	- الأمن ، التفاعل ، الإستجابة ، المعلومات ، الموثوقية، التزويد ، والزبونية .
سانتوس (2003) (Santos)	- سهولة الإستعمال ، المظهر ، الصلات ، الهيكل ، لامحتوى ، لاكفاءة ، الموثوقية ن الإتصالات ، الأمن ، حوافز ودعم الزبون .
يانج وآخورن (2003) (Yang et al)	- الإستجابة ، المصداقية ، سهولة الإستعمال ن الموثوقية، المىءمة ن لاإتصالات ، اذن الوصول ، الجدارة ، اللطافة ، الشخصنة ، التشارك ، الأمن ، الجمالية .
يانج وآخورن (2004) (Yang et al)	- الموثوقية ، الإستجابة ، الجدارة ، سهولة الإستعمال ، الأمن ، محفظة المنتجات .
فيلد وآخرون (2004) (Field et al)	- تصميم موقع الوب ، الموثوقية ، الأمن ، وخدمة الزبون .
كيم وستويل (2004) (Kim & Stoel)	- مظهر الوب ، التسلية ، المعلومات ، القدرة على الصفقات ، الإستجابة ، والثقة .

المؤلف	الأبعاد
يانج و فانج (2004) (Yang & Fang)	- الإستجابة ، الموثوقية ، المصداقية ، الجدارة ، أذن الوصول ، الطاقة ، الإتصالات ، المعلومات ، تصميم موقع الوب .
لونج وماكميلون(2004) (Long&McMellon)	- الملوموسية ، الموثوقية ، الإستجابة ، الضمان ، التعاطف ، الإتصالات ، والتزويد .
Deans and Mcinney (1997)	- سهولة الإيجاد والوصول ، المحتوى ، التصميم الداخلي ، العناصر البيانية ، قائمة النظام (Menu System) ، عدد الصلات ، خدمة البحث ، وتاريخ آخر حديث
جوناريس وآخرون (2005) (Gounaris et al)	- تصميم موقع الوب ، المعلومات ، الثقة ، الإستجابة ، الشهرة .
براسورامان وآخرون (2005) (Parasuraman et al)	- الكفاءة ، الإتاحة ، الأداء \ان الخصوصية ، الثقة ، الشخصنة .
لي ولين (2005) (Lee & Lin)	- تصميم موقع الوب ، الموثوقية ، الإستجابة ، الثقة ، والشخصنة .
كيم وآخرون (2006) (Kim et al)	- الكفاءة ، الأداء ، أتاحة النظام ، الخصوصية ، الإستجابة ، التعويض ، الإتصال ، المعلومات ، والاسلوب البياني .
إكسياوني وبريبوتوك(2005) (Xiaoni & Prybutok)	- مراعاة الفروق الفردية ، ملاءمة الخدمة ، جودة الموقع ، المخاطرة ، الرضا الإلكتروني ، القصد أو الغرض .
فاسناشت وكويس(2006) (Fassnacht&Koese)	- الجودة البيانية ، التنظيم الداخلي ، جاذبية الإختيار ، سهولة الوصول ، الجودة الفنية ، الموثوقية ، المنفعة الوظيفية ، والمنفعة العاطفية .
تشاتيف وعثمان(2007) (Shachaf & Ottman)	- الإستجابة ، المعولية ، واللطافة .
كريستوبال وآخرون (2007) (Cristobal et al)	- تصميم موقع الوب ، خدمة الزبون ، الضمان ، إدارة الطلبيات .
معايير جائزة التميز الرقمي السعودية (لمواقع الوب) 2008	- ثلاث مجموعات من المعايير : معايير الآلية (الإلكترونية) ووزنها في التقييم (15 %) ، المعايير العامة (40 %) ، معايير المحتوى (45 %)
سعد غالب وحميد الطائي (2004)	- فعالية الموقع ، جودة الخدمة ، محتوى المعلومات ، الواجهة البينية .

Source:H.Li and R. Suomi(2007): Evaluation Electronic Service Quality: A Transaction Process Based Evaluation Model, in D.Remenyi(Ed): Proceedings of ECIME 2007: The European Conference on Information Management and Evaluation, Motepelier,France, 20-21-Sep,pp333-334,

- K.R. Deans and S. McKinney(1997): A Presence on the Internet: The New Zealand Perspective , Monash University, Available : www.mcit.gov.sa,
- http://marketing.otage.ac.nz, And D. Hoffman et al,(1997): Commercial Scenarios for the Web: Opportunities and Challenges, Journal of Cumputer-Mediated Communication, Vol(3),Issue(1), Available: http://209.130.1.169.
- Z.Xiaoni and V.R.Prybutok(2005): A Consumer Perspective of E-Service quality, Engineering Management,Vol(52), Issue(4),pp461-477. and P.Shachaf and S.M.Ottman(2007): E-Quality and E-service Equity, 40th Annual Hawaii International Conference on System Science, Jan,p247, Available : http://dlist.sir.arizona.edu.
- سعد غالب وحميد الطائي (2004) : تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية ، مجلة دراسات (العلوم الإدارية) ، المجلد (31) ، العدد (2) ، صص 248 – 258.

أبعاد جودة الخدمة الالكترونية المستخدمة في الدراسة:

1. **الاعتمادية**: وتمثل تقديم الخدمة الالكترونية في الوقت المحدد والمعلـن عنـه، وتقديم خدمة صحيحة من المرة الأولي، قلـة الأخطـاء والـسرعة فـي أداء الخدمات، ولاهتمام بمشاكل المراجعين والعمل على حلها(Koter,1997).
2. **قوة الاسـتجابة:** وتمثل مهارات العاملين في الاتصال في الجمهور، الاسـتعداد للتعاون من جانب العاملين والمسئولين عن الخدمة،سـرعة الاسـتجابة عنـد حدوث مشكلة لطالب الخدمة.
3. **الثقة والأمان**: وتمثل الوفاء بالوعود أثناء تقديم الخدمة،ومواكبة التجدد في تقديم الخدمات،وشعور متلقي الخدمة بثقة الحصول على الخدمة من خـلال موقـع الحكومة الالكترونية.حيث أن متلقي الخدمة هو الذي يقرر طريقة الحـصول على الخدمة أن كان بالطريقة التقليدية أو الطريقة الالكترونية في حال توفرها على الموقع(العفيشات،2001).
4. **توفير الكلفة المادية**: أن عملية انتقال الأجهزة الحكومية من تقـديم الخـدمات بالطريقة التقليدية إلى الطريقة الالكترونية يحتاج إلى متطلبات كثيـرة سـبق واشرنا إليها في الدراسة(إعادة هندسة الإجراءات الحكومية، بنية تحتية، تأهيل الموارد البشرية، استثمارات في تكنولوجيا المعلومات،.....) وهذه المتطلبات تحتاج إلى تكلفة مادية عالية بالمقابل فان عوائدها المادية علي المدى البعيـد من حيث تخفيض النفقات الجارية للدولة المتمثلة بالرواتب والأجور والمبـاني والأثاث والكهرباء والماء .... الخ عالية، بالإضافة إلى توفير الكلفة المـادي لمتلقي الخدمة أو الحصول على المعلومات عن الخدمـة أو نفقـات التنقـل للحصول على الخدمة بالمقارنة مع الوسائل التقليدية في تقديم الخدمات.
5. **توفير الوقت**: يلعب دور الوقت دورا هاما في تقيم جودة الخدمة والحكم علـى جودتها، حيث يرغب المواطن في الحصول على الخدمة في اقل وقت ممكن، الأمر الذي يترتب علية شعوره بالرضا أو عدم الرضا عن الخدمـة، وهـل الخدمات الالكترونية تساعد على توفير وقت متلقي الخدمة من حيث اختصار عدد مرات مراجعة الدائرة الحكومية للحصول على الخدمة، ووقـت انجـاز

الخدمة،وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة، ومدى انعكاسها علي جـودة الخدمة وبالتالي علي رضا متلقي الخدمة.

6. **توفير الجهد**: حيث تتميز الخدمات الالكترونية بان متلقي الخدمـة يمكـن أن يحصل على الخدمة أو معلومات عن الخدمة من خـلال جهـاز الحاسـوب (الانترنت) الموجود في بيته أو مكان عمله (24) ساعة باليوم (7) أيـام فـي الأسبوع، وبدون تحديد للمكان الجغرافي، ومدى مساهمة الخدمات الالكترونية في تقليل الجهد اللازم من متلقي الخدمة للحصول عليها من خـلال تخفـيض عدد مرات مراجعة الدائرة الحكومية للحصول على الخدمة، وانعكـاس هـذا على رضا متلقي الخدمة.
7. **الشفافية**: ويركز هذا البعد علي توفر البيانـات عـن الخـدمات الالكترونيـة، ووضوحها، ودقتها ومصداقيتها، وأسلوب تقديم الخدمة للجميع بدرجة عاليـة من الشفافية وعدم التحيز، واثر تقليل تدخل العنصر البشري في انجاز الخدمة إلى الحد الأدنى على رضا متلقي الخدمة.

الحكومة الإلكترونية الأردنية:

هدفت مبادرة إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية الوطني في المملكة الأردنيـة الهاشمية إلى خلق مجتمع معرفي قائم علـى أسـاس التنافـسية وتحقيـق التنميـة الاقتصادية والاجتماعية وانطلاقا من إيمان الأردن بهذه الرؤيا الوطنية وتمسكا بهـا يعمل الأردن لتحويل المجتمع والاقتصاد والخدمات الحكومية مـن خـلال تطـوير إستراتيجية حكومية وطنية تهدف إلى تحقيق الآتـي(الموقـع الرسـمي للحكومـة الالكترونية,www.jordan.gov.jo) :

1. التحسين على نوعيـة الخـدمات المقدمـة للمـواطنين وقطـاع الأعمـال والمؤسسات.
2. رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
3. تعزيز التنافسية.
4. دعم وتسهيل جميع المعاملات والخدمات الحكومية لتـصبح أكثـر فاعليـة وشفافية.

5. التطوير والترويج لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.
6. تطوير وتحسين مهارات موظفي القطاع العام لتقديم الخدمات الإلكترونية.
7. تعزيز عمليات التجارة والتعاملات الإلكترونية.
8. توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وأمان في الوقت المناسب.

الرؤيا:

أن يساهم برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل رئيسي في التطوير الاقتـصادي والاجتماعي عن طريق توفير القنوات والوسائل للوصول إلى المعلومات والبيانـات المتعلقة بالخدمات بشكل إلكتروني وعن طريق شبكة الإنترنت، فـي كافـة أنحـاء المملكة بغض النظر عن المكان أو الحالة الاقتصادية أو درجة المعرفـة بوسـائل التكنولوجيا والاتصالات أو درجة التعلم.

الرسالة:

تتلخص رسالة الحكومة الإلكترونية في إدارة التحول في الحكومة والتركيـز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية وتحقيق ذلك من خـلال القنـوات المختلفـة لتوصيل الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وإدارة المعرفـة وتوظيـف الخبرات والكفاءات والكادر المؤهل لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ومبادرتها بحيث تكون سهلة ومقبولة للمواطنين في الأردن.

ولتحقيق هذه الرسالة يعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية على تطبيق المحـاور الآتية(الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية,www.jordan.gov.jo) :

1. تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الإلكترونية.
2. تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة.
3. تعريف وإيجاد وتطوير هيكلية لبيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة.
4. إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فاعلة وتحقق كفاءة عالية.
5. التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة.
6. إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية.

مرتكزات الحكومة الالكترونية الأردنية:

1. **المرتكز المؤسسي**: يعتبر وضع الآليات المؤسسية من الضرورات القصوى لإدارة الحكومة الإلكترونية وقد أظهرت الممارسات الفضلى في العالم أن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب تعاون وتنسيق فعال فيما بين المؤسسات الحكومية كما يتطلب وجود سلطات مركزية مسئولة عن الحكومة الإلكترونية، واتصال مباشر لهذه السلطات مع القادة السياسيين وعليه يمكن تلخيص أولويات هذا المرتكز بما يلي(الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية,www.jordan.gov.jo):

أ- تشكيل اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية كلجنة عليا برئاسة دولة رئيس الوزراء وبعضوية كل من: وزارة تطوير القطاع العام ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة المالية ووزارة التخطيط وزارة الصناعة والتجارة وزارة التربية والتعليم (الشؤون الإدارية) وزارة الصحة (الشؤون الإدارية) وزارة الداخلية وزارة العدل ودائرة الموازنة العامة ومديرية الأمن العام (دائرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) وبرنامج الحكومة الإلكترونية .

ب- تأسيس وحدة معيارية (وحدة الحكومة الإلكترونية) داخل كل مؤسسة حكومية.

ج- تشكيل (مجموعات عمل متداخلة) تعنى بأهم السياسات والبرامج المتداخلة فيما بين المؤسسات الحكومية وحسب الحاجة.

د- تعريف آلية رفع التقارير الدورية من برنامج الحكومة الإلكترونية والمؤسسات الحكومية إلى القادة السياسيين (دولة رئيس الوزراء).

هـ- تفعيل دور مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني كجهة مسئولة عن مراقبة التوافق والالتزام بمعايير وسياسات الحكومة الإلكترونية.

2. **المرتكز القانوني والتشريعي**: تتطلب عملية تطوير إطار تشريعي فعال للحكومة الإلكترونية التنسيق الحثيث والاتصال المستمر فيما بين المؤسسات الحكومية

وسن القوانين والتشريعات اللازمة، ومن أولويات هذا المرتكز(منشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

أ- وضع نموذج ملزم يحكم واجبات المؤسسات الحكومية تجاه الحكومة الإلكترونية.

ب- وضع التشريعات اللازمة للمعاملات الإلكترونية المباشرة عبر القنوات المختلفة (مثل شبكة الإنترنت) والتي تلبي احتياجات التجارة الإلكترونية.

ج- وضع التشريعات التي تخدم أمن وحماية المعلومات.

د- إنشاء مظلة تشريعية تمكن وتعزز مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

3. **مرتكز التكنولوجيا والبنية التحتية**: تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المتطلبات الأولية الأساسية لتطبيق هذا المجال ومن العوامل الهامة المؤثرة في تقديم خدمات الحكومة ألالكترونية، ويتم دعم الحكومة بتكنولوجيا موحدة يتم الالتزام به من قبل كافة المؤسسات الحكومية والشركاء في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يمكن المؤسسات الحكومية والشركاء الآخرين من تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل يضمن التكامل (منشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009).

4. **مرتكز إدارة الأعمال**: لكي تتمكن الحكومة الإلكترونية من التركيز على الخدمات ومتلقيها على الوجه الأكمل لا بد للحكومة من أن توجه بشكل عام نحو نهج أكثر اعتمادا على الشفافية وأكثر تعزيزا لمبدأ المساءلة وتقوم الحكومة الإلكترونية ضمن هذا المرتكز في (منشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

أ- بناء القدرات.

ب- رفع الكفاءة.

ج- إدارة التغيير.

د- إدارة دورة حياة المشاريع.

هـ- الاتصال والتسويق والترويج.

الهيكلية التقنية للحكومة الإلكترونية:

قام برنامج الحكومة الإلكترونية بإطلاق مبادرة تهدف إلى وضع هيكلية تقنية عامة للحكومة الإلكترونية الأردنية بالأساس على مبادرة الخدمات – (Service Oriented Architecture) تعمل هذه الهيكلية التقنية على تسهيل تطوير الخدمات الإلكترونية ضمن المؤسسات التي تنفذ برنامج الحكومة الإلكترونية بتعريف معايير الهيكلية والبنية التحتية اللازمة لإطلاق الخدمات الإلكترونية بشكل متناسق وإتباع تلك المعايير وتسخير خطط الحكومة الإلكترونية لخدمة خططها وإطلاق خدماتها الإلكترونية بفعالية اكبر(منشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009).

واعتمد برنامج الحكومة الإلكترونية إطار العمل المطور من قبل (the open Group) الخاص بالهيكليات التقنية (TOGAF`s Enterprise Architecture Framework) كإطار عمل تم من خلاله وضع الهيكلية التقنية العامة للحكومة الإلكترونية الأردنية والأساليب والأدوات الخاصة بتطوير هيكليات متعددة لتكنولوجيا المعلومات تمكن هذه الهيكلية مستخدمي تكنولوجيا المعلومات ضمن التقنية المناسبة لمؤسساتهم مما يقلل من تكاليف تخطيط وتصميم وتطبيق الهيكليات وذلك اعتمادا على حلول الأنظمة المفتوحة.

وتم وضع إطار عمل الهيكلية التقنية للحكومة الإلكترونية ضمن مجموعة من الأنظمة والمعايير والنماذج الفنية التي تشكل بمجملها النموذجية الأردنية حيث يشمل هذا النموذج عدة مجموعات وهي:

1.البيئة المركزية للحكومة الإلكترونية:

تم من خلال هذه المجموعة تعريف البيئة المركزية المشتركة للهيكلية التقنية العامة للحكومة الإلكترونية الأردنية حيث تعتبر هذه البيئة الإلكترونية كموزع رئيسي بين كافة أطراف أنظمة الحكومة الإلكترونية حيث تقوم بتجميع الخدمات البسيطة التي تتقدمها المؤسسات الحكومية المختلفة كما وان هذه البيئة المشتركة تنسيق عملية تبادل المعلومات والخدمات.

2. إطار عمل الهيكلية المرجعية للمؤسسات الحكومية:

تفرض متطلبات الحكومة الإلكترونية على كل مؤسـسة حكوميـة أن تقـوم بتطوير هيكلتها التقنية الداخلية الخاصة بها. لذا يوصـي البرنـامج بوضـع هـذه الهيكلية الخاصة بالمؤسسات وتشمل هذه المجموعة كافة استخدامات إطـار العمـل لها.

3. إطار العمل البيئي:

يتم من خلال هذه المعايير تعريف وتعميم السياسات والمقـاييس الواجـب أتباعها من قبل المؤسسات الحكومية لتحقيق التكامل فيما بينها، ومجموعة المعـايير هذه المكون الأساسي الذي يمكن الحكومة من تحقيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية حيث تعمل هذه المعايير الحكومية مع مراجعيها من كافة فئـات متلقـي الخـدمات (مواطنين، أصحاب الأعمال، والمؤسسات الحكومية الأخرى).

4. نموذج الحاكمية:

يهدف نموذج الحاكمية إلى تعريف آلية العمل، وهو مجموعة من التعليمـات تعمل على ضبط تطور هذه الهيكلية التقنية ومكوناتها المختلفة حيـث أن الحكومـة الإلكترونية واستخدام هيكلتها التقنية يتطلب التغييـر والتطـوير والتحـسين الـدائم للهيكلية وعندها تضمن آليات الحاكمية وملاءمتها للتطور المطلوب.

5. مجموعة المعايير والمقاييس:

بهدف استكمال الصورة حول البيئة المركزية المشتركة ولـضمان التطبيـق السليم لمتطلبات الهيكلية من قبل المؤسسات الحكومية والمقاييس التي تحكم تطبيـق متطلبات الهيكلية التقنية وكيفية الاستفادة من مكوناتها والتـي سـتفيد المؤسـسات الحكومية أثناء تطبيق المعايير ضمن الوثيقتين التاليتين (منشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

- أ- المعايير الخاصة بتطوير الحلول التقنية: تستعرض هذه الوثيقة النـواحي المختلفة الواجب أخذها بعين الاعتبار لرفع جودة إجراءات مجموعة مـن المعايير التي يجب على المؤسسات الحكومية ومن يساعدها من مـزودي الخدمات الالتزام بها عند تطوير البرامج.

ب- المعايير والممارسات الفضلى الخاصة بالهيكليات الموجهة نحو الخدمات ونموذج تطوره، المعنية بتكنولوجيا المعلومات ضمن المؤسسات الحكومية الوعي العام حول مبادئ هذا النوع من الهيكليات ومراحل تطورها، حيث إجراءات تطوير البرامج والأعمال بهدف التحول نحو الهيكليات الموجهة نحو الخدمات.

جاهزية الحكومة الالكترونية الأردنية:

هناك مجموعة من المؤشرات المعدة من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي لتقييم جاهزية الدولة المشاركة في مجال تكنولوجيا المعلومات (Networked Readiness Index /NRI) وهذه المؤشرات هي (تقرير التنافسية العالمي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2008-2009):

1. مؤشر البيئة التكنولوجية: حيث يقيس مدى درجة تميز البيئة التي توفرها الدولة لتطوير واستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويعتمد هذه المؤشر على ثلاثة مؤشرات فرعية هي:

أ- مؤشر بيئة السوق: ويقيس مدى توفر الموارد والكفاءات البشرية.

ب- مؤشر البيئة التشريعية والتنظيمية: ويقيس مدى الأثر الذي تحدثه القوانين والأنظمة المطبقة على تطوير وتسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

ج- مؤشر بيئة البنية التحتية: ويقيس مدى تأثير توفر بنية تحتية متطورة على انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. مؤشر الجاهزية التكنولوجية: حيث يقيس مدى قدرة الأفراد ومؤسسات الأعمال والحكومة على تحسين وتطوير الإمكانيات الواعدة لتكنولوجيا المعلومات، ويعتمد هذه المؤشر على ثلاثة مؤشرات فرعية هي:

أ- مؤشر جاهزية الأفراد: ويقيس مدي جاهزية أو قدرة الأفراد للاستفادة من التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات

ب- مؤشر جاهزية مؤسسات الأعمال: حيث يقيس مدى قدرة مؤسسات الأعمال للاستفادة من التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.

ج- مؤشر جاهزية الحكومة: ويقيس مستوى جاهزية الحكومة فـي تقـديم خدماتها المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.

3. مؤشر الاستخدام: ويعكس هذه المؤشر درجة استخدام تكنولوجيا المعلومـات وتطبيقاتها من قبل الأفراد ومؤسسات الأعمال والحكومـة، ويعتمـد هـذه المؤشر على ثلاثة مؤشرات فرعية هي:

أ- مؤشر استخدام الأفراد: والذي يشير إلى مدى تبنى واستخدام تكنولوجيـا المعلومات من قبل الأفراد

ب- مؤشر استخدام مؤسسات الأعمال: ويقيس مـدى اسـتخدام تكنولوجيـا المعلومات بين مؤسسات الأعمال في الدولة لانجاز أعمالها.

ج- مؤشر استخدام الحكومة: ويقيس مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومـات من قبل مؤسسات الحكومة لتقديم خدماتها.

وقد حصلت المملكة الأردنية الهاشمية على المرتبة (44) في تقرير الجاهزية لعام(2009/2008) ضمن الدول المشاركة والبالغ عددها(134) دولـة، وبـذالك تكون الأردن قد أحرزت تقدما ملحوظا مقارنة بمرتبته العام الماضي والتي كانـت (47) من أصل (127) دولة، وقد احتل الأردن المرتبة(6) من بين الدول العربيـة المشاركة والبالغ عددها (14) دولة، وكما هي موضحة فـي الجـدول رقـم (2)، والجدول رقم (3).

جدول (2)

ترتيب الأردن ضمن دول المنطقة حسب المؤشرات الرئيسة لمؤشر (NRI)

لعام (2009/2008)

البلاد المؤشرات	الأردن	الإمارات العربية	قطر	البحرين	السعودية	الكويت	مصر
مؤشر (NRI)	44	27	29	37	40	57	76
مؤشر البيئة التكنولوجية	48	32	29	37	38	44	64
مؤشـــر الجاهزيـــة التكنولوجية	45	25	26	38	41	66	85
مؤشـــر الاســتخدام التكنولوجي	45	25	31	35	44	65	72

تقرير التنافسية العالمي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات(2009/2008)

جدول (3)

ترتيب الأردن ضمن دول المنطقة حسب الأعوام(2008/2004) بالاستناد إلى المؤشرات الرئيسة لمؤشر (NRI) لعدة أعوام متتالية

مؤشر (NRI)	الأردن	قطر	الإمارات العربية	الكويت	مصر	البحرين
2008 134 دولة مشاركة	44	29	27	57	76	37
2007 127 دولة مشاركة	47	32	29	52	63	45
2006 122 دولة مشاركة	57	36	29	54	77	50
2005 115 دولة مشاركة	47	39	28	46	63	49
2004 104 دولة مشاركة	44	*	23	*	57	33

تقرير التنافسية العالمي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2009/2008)

ويبين الجدول(4) مرتبة الأردن للمؤشرات الفرعية التـي حققهـا للعـامين (2008/2007) و (2009/2008) في تقرير التنافسية العالمي حيث يعكس الجدول التحسن الملموس الذي حققه الأردن لعام (2009/2008) في مؤشراته الرئيسية.

جدول رقم (4)

المؤشرات الرئيسية(NRI) للأردن والمرتبة النسبية للعامين(2008/2007)، (2009/2008)

المؤشر	المرتبة (127) (2008/2007)	المرتبة النسبية (2008/2007)	المرتبة(127) (2009/2008)	المرتبة النسبية (2009/2008)
مؤشر البيئة التكنولوجية	49	%61	48	64
مؤشر بيئة السوق	54	%57	51	%62
مؤشر البيئة التشريعية والتنظيمية	38	%70	36	%73
مؤشر البنية التحتية	57	%55	59	%56
مؤشر الجاهزية التكنولوجية	52	%59	45	%66
مؤشر جاهزية الأفراد	55	%57	53	%60
مؤشر جاهزية مؤسسات الأعمال	77	%39	76	%43
مؤشر جاهزية الحكومة	34	%73	29	%78
مؤشر الاستخدام التكنولوجي	47	%63	45	%66
مؤشر استخدام الأفراد	63	%50	73	%46
مؤشر استخدام مؤسسات الأعمال	39	%69	33	%75
مؤشر استخدام الحكومة	36	%71	33	%75

تقرير التنافسية العالمي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات(2009/2008)

جاهزية الحكومة الكترونية التشريعية:

هناك جاهزية إلى حد ما على مستوى التشريعات القانونية لتطبيـق الحكومـة الالكترونية وذالك من خلال القوانين الآتية الملحق (ج) (مجلـس الأعيـان نظـام التشريع والقوانين مديرية شؤون الأعيان):

1. قانون المعاملات الالكترونية الأردني رقم (85) لسنة (2001) الذي يبين الضوابط القانونية المتعلقة بأنشطة الحكومة الالكترونية.

2. قانون توظيف موارد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية رقـم **(**81**)** لسنة (2003) **.**

وهناك جهود حثيثة لإصدار حزمة من القوانين لتلبي وتواكب تطورات برنامج الحكومة الالكترونية(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات).

بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية:

أطلق برنامج الحكومة الالكترونيـة الموقـع الرسـمي للحكومـة الأردنيـة (www.jordan.gov.jo) على الانترنت تحت اسم بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية نهاية عام (2006) ليكون نقطة اتـصال ومـدخلا موحـدا وشـاملا للمـستخدمين والمواطنين للحصول على المعلومات العامة التي تهمهم. وتعتبر بوابـة الحكومـة الالكترونية إحدى المكونات الأساسية للحكومة الالكترونية في الأردن، بحيث تمكـن المواطنين ورجال الإعمال وموظفي الحكومة من البحث عن المعلومـات المتعلقـة بالحكومة والحصول على الخدمات الالكترونية التي تقـدمها الحكومـة الأردنيـة، وباللغتين العربية والإنجليزية وعلى مدار الساعة.

ويحتوي الموقع على صفحات خاصة بكل وزارة/دائـرة/مؤسـسة حكوميـة الملحق (هـ) يبين المواقع الالكترونية للوزارات والدوائر والمؤسـسات الحكوميـة حيث توفر معلومات دقيقة عن الخدمات الحكومية ومدخلا للوصول إلى الخـدمات الالكترونية وبإمكان المستخدم العمل على أتمام المعاملات الالكترونية المختلفة عبرا لبوابة ومن خلال رابط الخدمات الالكترونية والمتوفرة من قبل عدد من المؤسسات والدوائر الحكومية مع الأخذ بعين الاعتبار التباين في مستوى جاهزيـة الـوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية في تقديم الخدمات الالكترونية ما بين تقديم خـدمات كاملة بما فيها الدفع الالكتروني أو تقديم خدمات جزئية أو تقديم خدمات اسـتعلامية لكيفية الحصول علي الخدمة، والملحق **(د)** يبين مشاريع الحكومة الالكترونية التي تم انجازها والمشاريع قيد الانجاز. (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

خدمة اسأل المتوفرة على البوابة الالكترونية:

تمكن هذه الخدمة المواطن الأردني من التواصل مع المسئولين فـي الحكومـة الأردنية من خلال الرابط الالكتروني المتوفر على البوابة،حيث توفر هذه الخدمـة

نقطة اتصال لجميع مستخدمي البوابة للحصول على معلومات إضافية آو الاستعلام عن الخدمات للمؤسسات الحكومية أو تقديم شكاوي أو مقترحات (الموقع الرسـمي للحكومة الالكترونية,www.jordan.gov.jo).

بوابة الدفع الالكتروني:

تعد بوابة الدفع الالكتروني احد المكونات الأساسية للبنيـة التحتيـة للحكومـة الالكترونية، وحجر الأساس في تطوير المعاملات الالكترونية، وتشكل أهم الخدمات المشتركة التي عمل برنامج الحكومة الالكترونية على تطويرها، وتشغيلها وإدارتها، وتتيح البوابة للدوائر الحكومية تقديم خدمة الدفع الالكتروني كجزء مـن خـدماتها الالكترونية، لتلقي الخدمة عبر نظام فعال وموثوق لعملية الدفع الالكتروني بطريقة آمنة وسهلة، وتمكن المواطنين من دفع رسوم معاملاتهم الحكومية مـن أي مكـان وفي أي وقت ودون الحاجة لزيارة الدائرة الحكومية بحيث يمكن من خـلال هـذه البوابة لجميع مزودي الخدمة الدفع الالكترونـي (منـشورات وزارة الاتـصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009).

خدمات وطرق الدفع التي توفرها البوابة:

طورت بوابة الدفع الالكتروني لتقدم للمستخدم مختلف أنواع وطـرق الـدفع حسب احتياجات المستخدم سواء كانوا مواطنين أو رجـال أعمـال أو مؤسـسات مختلفة من خلال طرق الدفع الآتية: (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

1. التحويل المالي الالكتروني من حساب لحساب .
2. بطاقات الائتمان .
3. الدفع النقدي من خلال مراكز موزعة في مختلف مناطق المملكة .
4. البطاقات المدفوعة مسبقا.
5. الدفع عن طريق الهاتف النقال.

الشبكة الآمنة للحكومة الالكترونية:

تعد الشبكة الآمنة للحكومة الالكترونية احد المشاريع الرائدة والمهمـة التـي عملت على توفير بنية تحتية تكنولوجية متطورة لربط كافة المؤسسات الحكومية في جميع إنحاء المملكة .

وقد تم الانتهاء من تطبيق المرحلة الأولى حيث تم ربط (6) مؤسسات حكومية على الشبكة الآمنة للحكومة الالكترونية وتم الانتهاء من المرحلة الثانية حيـث تـم ربط (12) مؤسسه حكومية على الشبكة أما المرحلة الثالثة فتشمل ربط (30) دائرة ومؤسسة حكومية باستخدام شبكة الألياف الضوئية التي يوفرهـا مـشروع شـبكة الألياف الضوئية الوطني بحيث يصبح عدد الدوائر الحكومية المربوطة على الشبكة الحكومية الآمنة(48) دائرة ومؤسسة عند الانتهاء من هـذه المرحلـة(منـشورات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009).

نشر الثقافة الالكترونية:

تعتبر ثقافة المجتمع ونسبة التعليم والوعي بالإنترنت ونسبة المختصين المهرة من أهم عوامل نجاح الحكومة الالكترونيـة، وتـم وضـع إسـتراتيجية متكاملـة عام(2007) لنشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردنـي شـارك فيهـا جميـع الوزارات الحكومية إبداء من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مرورا فـي وزارة التربية والتعليم وانتهاء بمؤسسة الإذاعة والتلفزيون بالإضافة إلـى القطـاع الخاص وخاصة بعد تحرير قطاع الاتصالات وتعدد شركات الاتصالات ومـزودي خدمات الانترنت، وهذا أدى إلى زيادة المنافسة بين هذه الشركات من حيث جلـب التكنولوجيا الحديثة، وزيادة الحصة السوقية لكل منها، مما انعكس علـي انخفـاض كلفة الاشتراكات وذالك لصالح المستهلك، بالإضافة إلى الإعفاءات الجمركة والتـي تصل إلى(100%) على أجهزة الكمبيوتر وكافة المعدات والأجهزة، وهذه بـدوره ساعد على زيادة نشر الثقافة الالكترونية، حيث أن عامل الكلفة المادية كان يعتبـر من أهم المعيقات لنشر الثقافة الالكترونية، وأشار وزيـر الاتـصالات وتكنولوجيـا المعلومات خلال ورشة عمل عقدتها الوزارة في عمان بتـاريخ (18-10-2009) جمعت عمداء كليات تكنولوجيا المعلومات وهندسة الاتصالات وإدارة الأعمال فـي الجامعات الأردنية مع ممثلين عن مراكز التدريب للشركات المحليـة والدوليـة، أن الإسـتراتيجية الوطنيـة لقطـاع الاتـصالات وتكنولوجيـا المعلومـات للأعـوام (2007-2011) تضمنت ثلاثة أهداف رئيسية تركز على زيادة انتشار الإنترنت في المملكة من مستواه البالغ في عـام(2007) حـوالي(11%) إلـى (50%) عـام

(2011) وزيادة عدد العاملين في صـناعة الاتـصالات وتكنولوجيـا المعلومـات من(16) ألف إلى (35) ألف، إضافة إلى العمل على رفع إيرادات القطـاع بمعـدل ثلاثة أضعاف لتصل إلى (3) مليارات دولار في عام (2011).

وتم انجازا تقدما مهم في تحقيق هذه الأهداف، حيث ازداد انتشار الانترنت بين المستخدمين إلى (26%) حيث تجاوز عدد المشتركين الحاليين (100) ألف، وفقـد بلغ عدد مستخدمي الانترنت في الأردن 5ر1 مليون مستخدم بنهاية النـصف الأول من العام الحالي (2009)، كما ارتفع دخل القطاع إلى 1ر2 مليار دولار والعمالـة المباشرة إلى(22) ألف موظف.

وهناك العديد من البـرامج والمبـادرات التـي تنفـذها وزارة الاتـصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع الجامعات الأردنية، لتحقيق هذه الأهداف ومنهـا مبادرة حاسوب محمول لكل طالب جامعي والتي يتم العمل علـى توسـيع نطاقهـا لتشمل المعلمين والصحفيين، وتكثيف البرامج التـي تـسعى إلـى تعمـيم مزايـا التكنولوجيا وخدمات الحزم العريضة على المواطنين في جميـع أنحـاء المملكـة، والعمل على ربط جميع المدارس والمؤسسات الحكومية والمستشفيات بشبكة أليـاف ضوئية ذات سعات عالية بعد أن تم ربط جميع الجامعات الحكومية بنجاح، فـضلا عن إطلاق مبادرة تأهيل وتشغيل خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجـدد لبناء جيل متمكن وعلى درجة عالية من المهارة في نواحي تكنولوجيا المعلومـات. بالإضافة إلى الدور الذي يقوم بة مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني وخاصة فيمـا يتعلق في مشروع محطات المعرفة، ودور وزارة التربية والتعليم في نشر الثقافـة الالكترونية، من خلال توفير وتطوير البنية التحتية الالكترونية في جميـع مـدارس المملكة وذالك بتوفير مختبرات حاسوب حديثة في كل مدارس المملكة بالإضافة إلى تأهيل الكوادر البشرية من المعلمين، وتدريس مادة الحاسوب في المرحلة الابتدائيـة وحتى المرحلة الثانوية (الروسان، 2009).

ومن المؤكد أن حكومة إلكترونية بدون جمهور يعرف عنها وعـن فوائـدها وكيفية استخدامها لا تستحق أن يتم الاستثمار فيها. ومما لا شك فيه بأن الإمكانيـات والفوائد كثيرة جداً من جراء استخدام المواطن لخدمات الحكومة الإلكترونية ولكـن

ينبغي أن يتم كشف النقاب عن هذه الخدمات وإقامة حملات توعية فـي القطـاعين العام والخاص وعلى جميع المستويات الإدارية وداخل كل قطاعات المجتمع المدني، وتساعد ورش العمل المتخصصة والبرامج التلفزيونية ونشرات الإخبار والإعلانات العامة وتقديم الحوافز لمستخدمي الخدمات الالكترونية.

محطات المعرفة:

تم إطلاق مبادرة محطات المعرفة عام (2001) التي تهدف إلى سـد الفجـوة الرقمية بين التجمعات السكانية في جميع محافظات المملكة من خلال تعريف الأفراد والمؤسسات المختلفة في كافة محافظات المملكة بـأدوات تكنولوجيـا المعلومـات والاتصالات وتشجيعهم على استخدامها في كافة نشاطاتهم اليومية، ومنذ انطلاقهـا ولغاية الآن تقوم محطات المعرفة بتنظيم برامج تدريبية فـي مواضـيع مهـارات الحاسوب الأساسية والمتقدمة، حيث بلغ عدد هذه المحطات (160) محطة منتـشرة في كافة محافظة المملكة (مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني).

أكشاك الحكومة الالكترونية:

يسعي برنامج الحكومة الالكترونية إلى توسـيع قاعـدة اسـتخدام الخـدمات الالكترونية وتعدد وسائل الوصول والنفاذ إليها من قبل المواطنين بمختلف فئـاتهم ومعرفتهم في استخدام التكنولوجيا، حيث يعمل البرنـامج علـى تركيـب أكـشاك الالكترونية وتشغيلها في الدوائر والمؤسسات الحكومية ومؤسسات القطـاع العـام للإسهام في سد الفجوة الرقمية، ونشر ثقافة الحكومة الالكترونية، وتوسـيع قاعـدة استخدام الخدمات الالكترونية إلى اكبر شريحة مـن شـرائح المجتمـع الأردنـي، وتخفيف العبء وضغط المراجعين على الدوائر الحكومية.

ويستطيع المواطن من خلال هذه الأكشاك وعن طريق شاشات مبسطة وسهلة الوصول لجميع المعلومات والخدمات الالكترونية المطبقـة والفعالـة علـى بوابـة الحكومة الالكترونية، وتم تركيب ما يقارب (50) كشكا في عدد مـن الـوزارات والدوائر الحكومية وبعض المؤسسات العامة، وربطهـا جميعـا بمركـز عمليـات الحكومة الالكترونية لإدارتها وإدامة تشغيلها عن بعد(وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات).

خدمات بوابة الرسائل القصيرة Short Massege Serives (SMS):

تعتبر بوابة الرسائل القصيرة أحد المشاريع المشتركة التـي يعمـل برنـامج الحكومة الإلكترونية على توفيرها لجميع المؤسسات، التي تعمل على زيادة قنـوات الاتصال والتواصل مع المواطن ومستخدمي الخدمات الحكومية.

وتقوم هذه البوابة بتقديم خدمات حكومية من قبل المؤسسات والدوائر الحكومية للمواطن الأردني من خلال الرسائل القصيرة، بهدف تسهيل حصول المواطن علـى المعلومات التي تقدمها الحكومة وبكلفة قليلة.

وتقدم بوابة الرسائل القصيرة خدماتها من خلال نوعين مـن الرسـائل الأول عبارة عن رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم (Push SMS)، وهـي الرسـائل الإعلامية والتوعوية والترويجية التي ترسلها الدوائر الحكومية إلى المـواطنين دون أن يطلبها المواطن.

أما النوع الثاني فهو رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم (Pull SMS) وهي الرسائل التي يرسلها المواطن لطلب معلومة أو استفسار معين من خلال الرقم المخصص لهذه الخدمة.

ويمكن للمواطن استخدام خدمة الرسائل القصيرة بإرسال رسالة فارغـة إلـى الرقم (94444) لتصله رسالة بقائمة الخدمات الحكومية المتوفرة، ثم يقوم المواطن بإتباع التعليمات التي تصله في الرسالة إلى أن يحصل على المعلومة المبتغاة مـن الدائرة المعنية.

كما ويستطيع المستخدم تنزيل خدمـة(Java Application) علـى جهـازه الخلوي والذي يضم جميع محتويات قائمة الرسائل القصيرة (94444).

وأن المؤسسات الحكومية التي تم ربطها حتى الآن لإرسال رسائل من نـوع Push هي(60) مؤسسة حكومية وأن عدد الخدمات المتـوفرة حاليـاً علـى قائمـة (94444) هي (21)خدمة تقدم من خلال (11) مؤسسة حكومية هي، دائرة ترخيص السواقين والمركبات مثل خدمة انتهاء صلاحية رخصة سير المركبة، ديوان الخدمة المدنية مثل خدمة الترتيب التنافسي، أمانة عمان، مثل مخالفات المركبات والشكاوى،

الجمارك الأردنية، مثل الاستعلام عن جمرك سيارة، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مثل الرصيد الضريبي للأفراد.

وتشمل خدمات البوابة مؤسسات مثل المؤسسة العامـة للإسـكان والتطـوير الحضري، مثل إخطارات بشأن عطاءات الإسكان والأراضي، شركة مياهنا- عمان مثل فواتير المياه، دائرة الأرصاد الجوية مثل توقعات حالة الطقس، دائـرة الإفتـاء العام مثل خدمة طلب فتوى، دائرة العطاءات العامة مثـل خدمـة الإعـلام عـن العطاءات الجديدة، المركز الثقافي الملكي مثل خدمة نشاطات المركز الثقافي، وزارة الداخلية، دائرة الأراضي والمساحة، وغيرها من الدوائر. (الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية,www.jordan.gov.jo).

الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية:

أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية بوابـة الحكومـة الإلكترونيـة الأردنيـة **www.jordan.gov.jo** والذي يمثل الموقع الرسمي للحكومة الأردنيـة فـي الربـع الأخير من عام(2006). وتحتوي البوابة على إجراءات معظم المؤسسات والدوائر الحكومية والمتوفرة للمواطنين والمستخدمين للخـدمات(7/24). وتـوفر البوابـة خدمات إلكترونية حية من قبل عدد من الدوائر والمؤسسات الموجهـة للقطاعـات المختلفة(مواطنين، أعمال، وحكومة) وتوفر المؤسسات التالية عدد مـن الخـدمات الإلكترونية على البوابة(الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية,www.jordan.gov.jo):

1. دائرة العطاءات الحكومية.
2. دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
3. دائرة الجمارك الأردني.
4. وزارة الصناعة والتجارة.
5. مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
6. دائرة الأراضي والمساحة.
7. المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري.

الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة العطاءات الحكومية:

1. خدمة البث المباشر للعطاءات المركزية.
2. خدمة الاستعلام عن طريق الهاتف النقال.
3. المقاولون المصنفون حسب الاسم والرقم.
4. المقاولون المصنفون حسب الاختصاص.

الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

أطلقت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات برنامج الحكومة الإلكترونية في مطلع عام (2005) والذي يعتبر أول برنامج للحكومة الأردنية يتم تطبيقه في الدوائر الحكومية في المملكة وذلك بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد على المواطن بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة دون مراجعة الدائرة وأيا كان موقعه سواء أكان داخل الأردن أو خارجه حيث أن هذه الخدمة متوفرة على مدار الساعة وطول أيام السنة لأن المواطن يستطيع الحصول على الخدمة في الأعياد والعطل الرسمية.

وقد أدى استخدام هذا البرنامج إلى التخفيف من عبء استخدام العمل الورقي والقرطاسية على المواطن وتخفيض نفقة إرسال كشوف تقدير ورقية إلى المكلفين كل عام كما أدى إلى سهولة حفظ الملفات الضريبية إلكترونيا وحماية الأوراق من التلف الذي قد يلحق بها نتيجة لتعرضها للعوامل الجوية التي قد تتلفها أو تمزقها، وكذلك تم الاستعاضة عن التخزين اليدوي بالتخزين الآلي، مما وفر على الدائرة أجور التخزين والذي أصبح مكلفا نظرا لتزايد عدد الملفات على مدار السنوات المالية في الدائرة، وأدى إلى استرجاع معلومات الملفات, حيث أصبح بالإمكان تصفح معلومات وصفحات الملف إلكترونيا دون الحاجة إلى الرجوع إلى الملف الورقي من خلال ربط برنامج الحكومة الإلكترونية بنظام الأرشفة الإلكترونية الذي أعدته الدائرة لحفظ وثائقها.

وقد وفر البرنامج خدمة الدفع الإلكتروني للأرصدة المستحقة دون الحاجة إلى قيام المكلف بمراجعة الدائرة أو البنك المختص ووفر السرعة في إنجاز المعلومات بحيث تظهر نتائج فورية للخدمة المطلوبة وخلال وقت قياسي لأن المواطن الذي

يقوم بتقديم كشف التقدير الذاتي إلكترونيا، يتمكن من معرفة الضرائب المستحقة على هذا الكشف لحظة الانتهاء من تعبئته إما كرصيد مستحق أو كرديه ضريبة الدخل.

وهذا البرنامج يحتاج إلى المشاركة من المواطن لأنه ليس كالمواقع الأخرى التي تعطي معلومات ثابتة فقط كما أن جميع معاملات الحكومة الإلكترونية تعامل بسرية تامة ولا يتاح لأي شخص أو جهة الاطلاع على محتوياتها حيث قامت الدائرة بتوقيع اتفاقيات لحماية المواقع وحفظ سرية المعلومات مع الجهات الدولية المختصة.

ويقدم برنامج الحكومة الإلكترونية الذي نفذته الدائرة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العديد من الخدمات التي أبرزها تقديم كشف التقدير الذاتي والتي تشمل كشوف الموظفين والمستخدمين وكشوف الأفراد والشركات العادية والشركات المساهمة، وكذلك يمكن الحصول على بيان بالسنوات الضريبية المقدرة، ومقدار الأرصدة المستحقة والمدفوعة والمقسطة، والعديد من المعلومات الضريبية التي تهم المواطنين بالإضافة إلى إمكانية تحديث وتعديل المعلومات الشخصية للمواطن مباشرة بحيث يستطيع المكلف تحديث عنوان السكان وعنوان العمل والعنوان البريدي وجهات العمل وتغيير الحالة الاجتماعية، وغيرها عند الحاجة ويستطيع المكلف من خلال الموقع المطالبة بإعفاءات ضريبية مثل إضافة مولود جديد أو إضافة زوجة أو المطالبة بإعفاءات الوالدين، الإعفاءات الدراسية وغيرها بسهولة ويسر، وكذلك فإن الموقع يوفر إمكانية الدفع الإلكتروني للمستحقات الضريبية دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة أو البنوك مع إمكانية الحصول على سند الدفع إلكترونيا وكذلك الاطلاع على أية معلومات يحتاجها المواطن فيما يتعلق بكيفية احتساب الضريبة والمعزز القانوني عن المساعدة الفورية كما ويمكن الاطلاع من خلال موقع الدائرة على كل ما هو جديد من قوانين وتشريعات وإجراءات وغيرها حيث يتم رفد الموقع بكل ما هو جديد وباللغتين العربية والإنجليزية.

ونظرا لأهمية الخدمات المقدمة من خـلال مـشروع الحكومـة الإلكترونيـة للمواطنين فقد قامت الدائرة بحملة ترويج شاملة اشتملت على عقد دورات تدريبيـة مجانية لعدد من الشركات والمكلفين وزيارات ميدانية والمشاركة فـي المعـارض المقامة داخل المملكة للتعريف بهذه الخدمات حيث بلغ عدد طلبات الاشتراك في هذه الخدمة حوالي(15000) طلب.

الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة الجمارك الأردنية:

1. نظام الإدخال المؤقت.
2. نظام التعرفة الجمركية المتكاملة.
3. نظام الكفالات

الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة الصناعة والتجارة:

1. تسجيل واستعلام مؤسسات فردية.
2. تسجيل واستعلام أسماء تجارية.

الخدمات الالكترونية التي يقدمها المركز الوطني لتكنولوجيا المعلومات: التسجيل الالكتروني للنطاقات**.**

الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة لأراضي والمساحة:

1. تقديم معلومات خرائطية مساحية- مخطط أراضي.
2. تقديم معلومات خرائطية مساحية- بيان تغير.
3. تقديم معلومات خرائطية مساحية- مخطط أراضي.
4. تقديم معلومات خرائطية مساحية- مخطط أراضي.

2.2 الدراسات السابقة:

لا يزال موضوع جودة خدمات الحكومة الالكترونية من المواضـيع الحديثـة والهامة التي يدور حولها النقاش من قبل الباحثين وقد كتبت عدة بحوث ودراسات في هذا المجال وهناك مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة ومنها:

أ- الدراسات العربية:

أجرى (العطوي, 2009) دراسة بعنوان: تقييم الخدمات الالكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية وهدفت الدراسة إلى تقيم مستوى الخدمات الالكترونية في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية من خلال استعراض التجارب الدولية في مجال المواقع البلدية والتعرف علي المعايير المستخدمة في تقيم الخدمات الالكترونية، وتكونت عينة الدراسة من أمانات المناطق المركزية وعـددها (14) وخلصت الدراسة إلى أن طبيعة مواقع الأمانات يغلب عليهـا طـابع تقـديم المعلومة عن كيفية الحصول على الخدمة بدلا من تقديم الخدمة.

وأجرت شركة (نيلسون، 2009) دراسة بعنوان: قياس رضا الجمهـور عـن الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية فـي مملكـة البحـرين وهدفت الدراسة إلى قياس رضا العملاء عن خدمات الحكومة الالكترونيـة وقيـاس مدى الوعي بعنوان الحكومة الالكترونية في مملكة البحرين، وكنت عينة الدراسـة (2500) مفردة، وخلصت الدراسة إلى ما يلي:

1. الوعي بعنوان موقع الحكومة الإلكترونية: ارتفعت نسبة وعي الأفراد بعنـوان موقع الحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh) بشكل ملحـوظ منـذ تغييـر العنوان الالكتروني أواخر العام الماضي، حيث زادت هذه النسبة من(25%) العام الماضي إلى (80%) العام الحالي، وبلغت (91%) لقطـاع الأعمـال، و(92%) لقطاع موظفي الحكومة
2. رضا العملاء عن الحكومة الإلكترونية: ارتفع هذا المؤشر من(67%) إلـى (85%) بالنسبة لقطاع الأفراد، وزاد من (74%) إلى (84%) بالنسبة لقطاع الأعمال، وزاد أيضا من (78%) إلى (79%) بالنسبة لقطاع موظفي الحكومة.

وأجرت (الشويعر، 2009) دراسة بعنوان: قياس جـودة خـدمات المكتبـات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض، وهدفت الدراسة ألـي قياس وتقيم جودة الخدمات المقدمة في مكتبة الملك عبد العزيز العامة اعتمادا علـى أراء المستفيدين من هذه الخدمات ومدى تحقيق الجودة في الخدمات العامة، وتكونت عينة الدراسة من (120) مفردة، وخلصت الدراسة إلى أن رضا معظم أفراد العينة محل الدراسة من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقـدمها المكتبـة محـل الدراسة عالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (5.79) من أصل (7).

وقام (المطيري، 2007) بدراسة بعنوان: اتجاهات المديرين في الـوزارات نحو تبني الحكومة الالكترونية في دولة الكويت، وقد هدفت الدراسة إلـى التعـرف على اتجاهات المديرين في الوزارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في دولة الكويت، وتكونت عينة الدراسة من(428) مفردة، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مفاهيم وأساليب تطبيق الحكومة الالكترونية واتجاهـات المـديرين نحو تبني الحكومة الالكترونية، وان هناك علاقة بين العناصر المرتبطة بالحكومـة الالكترونية (التدريب، الانترنت، البريد الالكتروني، البنية التحتية، النظم المعلوماتية) واتجاهات المديرين نحو تطبيق الحكومة الالكترونية. وقد أوصى الباحث بـضرورة تبني استراتيجيات واضحة في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وعلى ضـرورة تطوير وتدريب الموارد البشرية، وإنشاء مراكز متخصصة في الـوزارات تعنـى بتدريب الموظفين على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.

كما أجرى (الرومي، 2006) دراسة بعنوان: تقييم مستوى وعـي مـديري الإدارة العليا في مفهوم الحكومة الالكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقهـا، وقـد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الوعي بمفهوم الحكومـة الالكترونيـة لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية والتعرف على اتجاهات مديري الإدارة العليا نحو تطبيق الحكومة الالكترونية وتقييم مـستوى المهارة والمقدرة لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال في التعامـل مـع الجوانب المتعلقة بالحكومة الالكترونية وتكونت عينة الدراسة من(140) مفردة.

وقد أظهرت الدراسة أن درجات الوضوح والإدراك لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال لمفهوم الحكومة الالكترونية عالية، وقد أظهرت الدراسة أن مستوى المهارة لدى مديري الإدارة العليا في التعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الالكترونية جاء بالمستوى المتوسط وان مستوى المعرفة بالجوانب المتعلقة بالحكومة الالكترونية الأردنية جاء بالمستوى المحدود.

وقد أوصى الباحث إلى بضرورة نشر الوعي لمشروع الحكومة الالكترونية وتعزيز مهارات وقدرات الموظفين المعرفية بالتقنيات الحديثة والتنسيق مع أجهزة الإعلام لتقديم مفاهيم الحكومة الالكترونية وخلق الوعي الجماهيري بالبرامج القائمة والأفاق الممكنة لمشروع الحكومة الالكترونية.

وأجرت (ربيحات، 2004) دراسة بعنوان: اثر التهديدات الأمنية في امن المعلومات في ضوء تطبيق لحكومة الالكترونية، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر التهديدات الأمنية بمصادرها الأمنية الداخلية والخارجية في امن المعلومات، وقد وتكونت عينة الدراسة من(125) مفردة، وخلصت الدراسة إلى ضرورة التنبؤ إلى خطورة التهديدات الداخلية والخارجية على امن المعلومات لان حجم الخسارة التي تخلفها كبير، وأيضا ضرورة توفير سياسة أمنية تحافظ على الموثوقية والخصوصية والتكاملية لكل منظمة تسعى للمحافظة على النظام المعلوماتي بأكمله لدعم نجاح الحكومة الالكترونية .

أما دراسة (العتيبي، 2004) بعنوان: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية (التشريعية، الاجتماعية، البشرية) في الأردن وتقديم المساعدة الممكنة لراسم السياسات العامة لبرامج الحكومة الالكترونية وتكونت عينة الدراسة من (126) موظفا من القطاع الحكومي، وخلصت الدراسة إلي وجود معوقات لتطبيق الحكومة الالكترونية (معوقات تشريعية، معوقات تقنية) تعزى للمعرفة ببرنامج الحكومة الالكترونية.

وأجرى (اليعقوبي، 2004) دراسة بعنوان: تقيم جودة الخدمات المقدمة في مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهر في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين،

وهدفت الدراسة إلى تقيم جودة الخدمات المقدمة في مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهر في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين، وإلى التعرف على أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين من الخدمة، واشتمل مجتمع الدراسة على جميع المواطنين المستفيدين من خدمات المديرية العامة للقوة العاملة، وقد اشتملت عينة الدراسة على (800) مفردة، وخلصت الدراسة ألي أن العوامل الكفيلة بتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة من مديرية القوة العاملة في منطقة الظاهر ملائمة بدرجة مرتفعة، وأشارت إلى أن جودة الخدمات التي تقدمها مديرية القوة العاملة ذات جودة مرتفعة.

وهدفت دراسة (شحادة، 2002) إلى قياس رضا المستثمرين الصناعيين عن جودة الخدمات العامة التي تقدمها الأجهزة الحكومية في الأردن، وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلى أن رضا المستثمرين الصناعيين عن جودة الخدمات العامة وعن جهود إدارة الأجهزة الحكومية لتطويرها هو في مستوى "ضعيف". وأن رضا المستثمرين الصناعيين عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة، ومقدار الوقت اللازم لذلك، وتكاليف الخدمات العام ورسوم الحصول عليها هو في مستوى "ضعيف" أيضاً. وأن رضا المستثمرين الصناعيين عن أداء العنصر البشري في الأجهزة الحكومية المقدمة للخدمات العامة وعن سلوكيات الموظفين فيها هو كذلك في مستوى ضعيف.

أما دراسة (العواملة، 2001) بعنوان: الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة "دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر. هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر بهدف التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول الحكومة الالكترونية ومدى تطبيقها في الدولة وقد استخدم استبيانة تم توزيعه على عينة من العاملين في الأجهزة الحكومية في دولة قطر،.و توصلات الدراسة إلى نتائج كان أهمها أن هناك غموضاً وخلط مفاهيمي في موضوع الحكومة الالكترونية رغم تحمس المبحوثين للتحول نحو الحكومة الالكترونية وان هناك معوقات جدية وهامة قد تعرقل التحول نحو الحكومة الالكترونية وتتمثل في ضعف الوعي الاجتماعي، ونقص التمويل وتخلف التشريعات.

وأجرى (العزام، 2001) دراسة بعنوان: الحكومة الالكترونية في الأردن إمكانيات التطبيق، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الأردن من حيث التكنولوجيا، القوى العاملة، التشريعات القانونية اللازمة. وتكون مجتمع الدراسة من الوزارات والدوائر الحكومية في الأردن أما عينة الدراسة فقد تكونت من مؤسسة تشجيع الاستثمار- وزارة الصناعة والتجارة، دائرة ضريبة الدخل، دائرة العطاءات الحكومية ودائرة الأراضي والمساحة ودائرة ترخيص السواقين والمركبات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، أظهرت النتائج أن موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع الحديثة النشأة على المستوى العالمي والمستوى الأردني كما أظهرت النتائج أن الحكومة الالكترونية في هذه الأيام مطلباً وليست ترفاً للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفاعلية في تنفيذ أعمالها حيث محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات والسلع الحكومية في تزايد مستمر ولا بد من مواجهة ذلك بطرق أكثر كفاءة، كما أظهرت النتائج أن معظم الدوائر قادرة على التعامل مع زبائنها بأسلوب الحكومة الالكترونية إلا أن العائق أمامها هو عدم وجود قوانين تسمح بذلك.

ب. الدراسات الاجنبية:

أجرى كارلوس وآخرون (Carlos, et.al, 2009) دراسة بعنوان: "Determinants of e-government extension" وهدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الأساسية لمقومات الحكومة الالكترونية، وشملت عينة الدراسة (92) مجلس بلدي في أسبانيا، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رضا العملاء المتعلمين مع البلديات نحو الخدمات المقدمة، ووجود تحسين مستمر في الخدمات البلدية المقدمة من خلال تبسيط إجراءات الدفع وتلقي الخدمة.

أما دراسة فانغ منغ (Fang-Ming , 2009) دراسة بعنوان: "Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan" وهدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة والرضا عن السجلات الإلكترونية في نظم الإدارة والحكومة الإلكترونية في تايوان، وشملت عينة الدراسة (2549) مبحوثاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك رضا لدى المتعلمين عن

السجلات الالكترونية من حيث طريقة حفظها وتخزينها، الإجراءات الإدارية المتبعة في حفظ هذه السجلات تتسم بالكفاءة. كما بينت النتائج أن هذه الطريقة أسهمت فـي التغلب على بطء الإجراءات المتبعة وتعقدها.

أما دراسة كريستوس (Christos, 2007) دراسة بعنوان: "Classification and synthesis of quality approaches in e-government services" وهدفت الدراسـة إلى تصنيف وتحليل الخدمات الالكترونية المقدمة للمتعاملين مع الدوائر الـضريبية في هولندا، وشملت عينة الدراسة (876) مبحوثاً، وأشارت نتائج الدراسـة إلـى أن الخدمات الالكترونية المقدمة ذات مستوى راق، وأن هذه الخدمات تـوفر بطريقـة مبسطة، وعلى مدار الساعة، وأنه يتم استيفاء جميع المعاملات الضريبية من خـلال الموقع نفسه.

دراسة (Elsheikh, 2007) بعنوان: الحكومة الالكترونية والمعوقات والتحديات في الأردن بينت الدراسة ان النمو السريع للإنترنت مهم لنجاح التجارة الإلكترونيـة في غضون الأعوام القليلة الماضية وذو تأثير قوي ليس فقط على القطاع الخـاص ولكن أيضا على القطاع العام وبالتالي بدأت الحكومة الأردنية في تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أدائها ولتحقيق ما ينتظر إلى أبعد مـن توقعـاتهم. والحكومة الإلكترونية أصبحت أداة فعالة في الإدارة الأردنية العامة.

أظهرت نتائج الدراسة أن الحكومة الإلكترونية توفر فرصا عديـدة لتحـسين نوعية الخدمات للمواطنين. ومع ذلك، فإن التركيز الحالي على تطبيقات الحكومـة الإلكترونية هو فرصة كبيرة لجميع الجهـات الفاعلـة فـي قطاعـات تكنولوجيـا المعلومات والاتصالات. وهناك العديد من مجالات التحدي: وتشمل هذه المجـالات قضايا السرية والجدارة والثقة، والانتشار الخدمات عبر الإنترنت، والوصول إلـى المعلومات وإدارتها، والتفاعـل بـين الإنـسان والحاسـوب، والأمـن، ومـسائل الخصوصية، والتنظيمية والقضايا الاجتماعية.

أما دراسة (AL-Omari, 2006) بعنوان: E-Government Architecture In Jordan :A Comparative Analysis، وهدفت الدراسـة لتوضـح بنيـة الحكومة الالكترونية ونظام المفاهيم الرئيسية، والأهداف، والتطبيقات الأكثر شيوعا،

والشهيرة في جميع أنحاء العالم والحكومة الإلكترونية في الأردن. وبينت الدراسة دخول الحكومة الإلكترونية الحديثة بوصفها نموذجا لتطور المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، وكيفية تحويل حياة المجتمعات إلى عصر الاتصال الشبكي. ويعرض تجارب بلدان مثل الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، وسنغافورة، والإمارات ومصر. وتركز الدراسة على إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن، والتخطيط الرئيسي وملاحظة وجود معالم التنفيذ والعقبات الرئيسية التي تعترض. وخرجت الدراسة بجملة من الاقتراحات لكيفية تسريع عملية الحكومة الالكترونية في الأردن:

1) ضمان توسيع البرامج القائمة التي تقدم الخدمات للجمهور .
2) حماية الخصوصية في المعلومات.
3) السلطة التشريعية تحتاج إلى ضمان سرية المعلومات. من خلال استخدام التوقيع الرقمي، ورقم التعريف الشخصي لتوثيق الخدمات للمستفيدين.
4) تعديل النظم القائمة على العمل مع الحكومة الإلكترونية.
5) تحديد المواعيد النهائية المحددة للمشاريع، وليس ترك العديد من المشاريع مفتوحة حتى يتسنى لنا الوصول إلى الهدف في وقت أقصر.
6) استعمال التجارب الناجحة للبلدان التي هي قريبة منا في حجمها ومواردها.

وأجرى روبرت وآخرون (Robert, et.al, 2005) دراسة بعنوان: " From government to e-government: a transition model" وهدفت للتعرف على آراء عينة من موظفي القطاع العام في السويد توجهاتهم وآرائهم حول الحكومة الالكترونية ومدى تطبيقها في الدولة، وشملت الدراسة (356) مبحوثاً وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن الاستراتيجيات في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية واضحة وقد أسهمت في تحسين نوعية الخدمات للمواطنين.

وقام ديري كوتس (Coates, 2003) بدراسة بعنوان: "تطبيق الحكومة الالكترونية" والذي هدف للكشف عن بناء وتطوير رؤية وإستراتيجية محلية للحكومة الالكترونية تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة للزبائن، وقد تم دراسة مشاريع

الحكومة الالكترونية التي تم تأسيسها أثناء عملية التطوير وتم بناء الإستراتيجية بناءاً على حاجات ورغبات الزبائن.

وقد أظهرت نتائج الدراسة بوجود تحسين مستمر في خدمات الزبائن حيث أن وجود الحكومة الالكترونية ضروري لتطبيق إستراتيجية خدمة الزبـائن وأظهـرت أيضاً نتائج الدراسة وجود قبول ورضا من الزبائن لخدمة الحكومة الالكترونية.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

3. 1 منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فان الباحث استخدم المنهج الوصفي التحليلي التغطية الجانب النظري، وتم الاعتماد على المعلومات الجاهزة والمتوفرة في المكتبات من كتب ودوريات ومقالات وسجلات ذات علاقة بالموضوع من اجل تحليل الإطار النظري للدراسة مستفيدا بذالك من نتائج البحوث والتطبيقات السابقة التي تم نشرها في هذا الدراسة، كما اعتمدت هذه الدراسة على استبانه تم تطويرها من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات التي تتناول موضوع الدراسة الحالي، وذالك لخدمة أغراض الدراسة وتغطية جوانبها واختبار الفرضيات وتحليلها بهدف الوصول إلي الاستنتاجات والتوصيات التي تخدم أهداف الدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على أسلوب المقابلة حيث قام الباحث بإجراء مقابلات مع عدد من الموظفين المختصين في الوزارات والدوائر الحكومية عن برامج الحكومة الالكترونية وأقسام تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى أن الباحث اشرف علي توزيع عدد كبير من الاستبانات وكان يطرح بعض الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث على المواطنين ويستمع إلى تعليقاتهم ويراقب انفعالاتهم.

3. 2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمة من أجهزة الخدمة المدنية المركزية (الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية التي تقدم الخدمات الالكترونية للمواطنين) وهي كما في الجدول رقم**(5)** :

جدول رقم(5)

الدوائر الحكومية التي تقدم الخدمات الالكترونية للمواطنين

التسلسل	الدائرة الحكومية
1	دائرة العطاءات الحكومية
2	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات*
3	دائرة الجمارك الأردنية
4	دائرة الأراضي والمساحة*
5	وزارة الصناعة والتجارة

موقع الحكومة الالكترونيةwww.gordan.gov.jo

*دوائر عينة الدراسة

مع الأخذ بعين الاعتبار التباين في مستوى جاهزية الـوزارات والمؤسـسات والدوائر الحكومية في تقديم الخدمات الالكترونية ما بين تقديم خدمات كاملة بما فيها الدفع الالكتروني وما بين تقديم خدمات استعلامية وما بـين اسـتخدام التكنولوجيـا الرقمية في تبسيط إجراءات وزيادة كفاءة انجاز الخدمة.

3 .3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية وبنسبة(40%) من دوائر أجهزة الخدمة المدنية التـي تقدم خدمات الالكترونية وكما هي في الجدول رقم (5).

وبعد الرجوع إلى سجلات مكاتب خدمة الجمهور في دائرة ضـريبة الـدخل والمبيعات ودائرة الأراضي والمساحة لأشهر سابقة قدر عدد المراجعين التقريبـي خلال الفترة من8/1 ولغاية 9/1 /2009 كما هو موضح بالجدول رقم(6).

جدول رقم (6)

العدد التقريبي لمراجعي دوائر عينة الدراسة/شهر

التسلسل	الدائرة	العدد التقريبي	العينة
1	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	6600	400
2	دائرة الأراضي والمساحة	10000	600

ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة الأصلي تم اختيـار عينـة ملائمـة مـن المواطنين المراجعين لهذه الدوائر الخدمية وبما يشكل نسبة (6%) من المـراجعين لهذه الدوائر، حيث بالغ عدد عينة الدراسة (1000) مفردة موزعة كما هو مبين في الجدول (6) وزعت عليهم الاستبانات بعد موافقة الجهات المختصة في تلك الدوائر، وكان عدد الاستبانات الموزعة في كل دائرة يتناسب مع عدد المراجعين التقريبـي وتم استرجاع (900) استبانة، استبعد منها (20) استبانة لعدم صـلاحيتها للتحليـل الإحصائي ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل(880) استبانة لتشكل ما نـسبة (88%) من عينة الدراسة الكلية وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

4.3 خصائص عينة الدراسة:

للتعرف على خصائص عينة الدراسة، يبين الجدول رقم (7) الأعداد والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة، وقد شملت المتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، العمر، الجنس، قطاع العمل عام، خاص).

جدول رقم (7)

وصف خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات المستقلة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل التعليمي	ثانوية عامة فما دون	128	14.5
	دبلوم كلية مجتمع	194	22.0
	بكالوريوس	446	50.7
	دراسات عليا	112	12.7
العمر	30 سنة فاقل	250	28.4
	من 31-40 سنة	398	45.2
	من 41-50 سنة	178	20.2
	51 سنة فأكثر	54	6.1
الجنس	ذكر	732	83.2
	أنثى	148	16.8
قطاع العمل	قطاع عام	270	30.7
	قطاع خاص	610	69.3

أشارت النتائج إلى أن(50.7%) من أفراد العينة هم من حملة درجة البكالوريوس، وهذا يعزى إلى ارتفاع نسبة التعليم الجامعي في المرحلة الجامعية الأولى في الأردن، مقابل (22.5%) كانوا من حملة درجة (دبلوم كلية المجتمع)، وان (14.5%) كانوا من حملة درجة الثانوية العامة فما دون، في حين أن (12.7%) من حجم العينة كانوا من حملة درجة الدراسات العليا.

أما فيما يتعلق بمتغير العمر، فقد دلت النتائج على أن الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) قد احتلت المرتبة الأولى بواقع (45.2%)، تلاها الفئة العمرية (30

سنة فاقل)، وقد بلغت (28.4%) من أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت الفئة العمرية (من 41 - 50 سنة) في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (20.2%)، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (من 51 سنة فأكثر) وقد شكلت ما نسبته (6.1%) من حجم عينة الدراسة.

ويتضح من الجدول رقم (7) أن عدد الذكور يزيد عن عدد الإناث بشكل ملحوظ حيث بلغت نسبة الذكور (83.2%) من مجموع أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الإناث (16.8%).

كما بينت النتائج أن (69.3%) من عينة الدراسة كانوا من فئة القطاع الخاص، وان ما نسبته (30.7%) كانوا من القطاع العام.

3. 5 أداة الدراسة:

بعد مراجعة أدبيات الدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة قام الباحث بتطوير استبانه لقياس اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدني علي رضا متلقي الخدمة مسترشدا بعدد من الدراسات السابقة منها دراسة (ابو شيخة، 2005) ودراسة(الشيخ، 2008)، وتكونت الاستبانة من جزئيين بالإضافة إلى كتاب التغطية وهي كما يلي: (الملحق أ)

الجزء الأول: ويهدف للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي(الجنس، المؤهل العلمي، العمر، قطاع العمل)

الجزء الثاني: ويتكون من 37 فقرة تهدف إلى قياس اثر جودة الخدمات الحكومة الالكترونية علي رضا متلقي الخدمة، وتتضمن هذه الفقرات المجالات التالية:

الاعتمادية: وقد خصص لهذا البعد (5) فقرات تحمل الأرقام من (1-5).

قوة الاستجابة: وقد خصص لهذا البعد (4) فقرات تحمل الأرقام من(6-9).

الثقة والأمان: وقد خصص لهذا البعد(4) فقرات تحمل الأرقام من (10-13).

توفير الكلفة المادية: وقد خصص لهذا البعد (5) فقرات تحمل الأرقام من (14-18).

توفير الوقت: وقد خصص لهذا البعد (4) فقرات تحمل الأرقام من(19-22).

توفير الجهد: وقد خصص لهذا البعد (4) فقرات تحمل الأرقام من(23-26).

الشفافية: وقد خصص لهذا البعد (5) فقرات تحمل الأرقام من(27-31).
رضي متلقي الخدمة: وقد خصص لهذا المجال(6) فقرات تحمـل الأرقـام مـن (32-37).

وقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسـي مـن خلال أعطاء كل من الإجابات:

موافق بشدة: خمس درجات.

موافق: أربع درجات.

موافق بدرجة قليلة: ثلاثة درجات.

غير موافق: درجتان.

غير موافق بشدة: درجة واحدة.

باستثناء الفقرة رقم (4، 21) فان أوزان الإجابة علي الفقرات كما يلي(موافق بشدة درجة واحدة، وغير موافق بشدة خمس درجات). وقد وضعت هـذه الفقـرات بهذه الصورة للتعرف على مدى موضوعية معبئ الاستبانة.

3. 6 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين فـي مجـال الإدارة (الملحق ب) للتأكد من صدق محتوى الاستبانة وحسن صـياغتها وتمثيلهـا للموضوع بدقة، حيث ألغيت الفقرات التي اجمع المحكمون علـى عـدم ملاءمتهـا لموضوع الدراسة وإبعادها، وتم تعديل الفقرات التي اتضح أنها بحاجة إلى تعـديل. كما تم عرض الاستبانة على عينة اختباريه عددها (40) مفردة من خـارج عينـة الدراسة لغرض التعرف علي درجة وضوح وفهم فقرات الاستبانة من وجهة نظرهم ،وقد عبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها مما أكد صدق الأداء.

3. 7 ثبات أداة الدراسة:

لقد تم استخدام مقياس كرونباخ إلفا (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة الاعتمادية (ثبات الأداة) على الاستبانة في الحصول على البيانات اللازمة ويقوم هذه الاختبار على أيجاد نسبة تبين مدى الاعتماد على البيانات الواردة في الاستبانة، والجدول رقم(8) يبين قيمة اختبار كرونباخ الفا لأبعاد الدراسة.

الجدول رقم(8)

اختبار كرونباخ الفا لأبعاد الدراسة

الأبعاد	الاتساق الداخلي
الاعتمادية	%69
قوة الاستجابة	%84
الثقة والأمان	%88.5
توفير الكلفة المادية	%91
توفير الوقت	%73
توفير الجهد	%90
الشفافية	%93

3. 8 المعالجة الإحصائية:

بعد التأكد من صدق الاستبانة وثباتها تم تفريغ البيانات في جداول خاصة وأدخلت على الحاسوب لأجراء التحليل الإحصائي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-V16) للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها اعتمادا على الأساليب الإحصائية الآتية:

أ- **أساليب الإحصاء الوصفي**. حيث تم استخدام المقاييس الآتية:

1) التكرارات والنسب المئوية، لتوضيح خصائص مجتمع الدراسة موزعة حسب الفئات للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتحديد مستوى كل من المتغير المستقل (جودة خدمات الحكومة الالكترونية) والمتغير التابع (رضا متلقي الخدمة)، وترتيب أبعاد متغيرات الدراسة.

ب-**أساليب الإحصاء التحليلي.** حيث تم استخدام المقاييس الآتية:

1) تحليل الانحدار المتعدد، لاختبار اثر المتغيرات المستقلة في التابعة.
2) تحليل التباين الأحادي(ANVOA)، لقياس الفروقات في تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة، والتي تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية.

9.3 محددات الدراسة:

1- واجه الباحث صعوبات في توزيع الاستبانات واستردادها من المراجعين للدوائر الحكومية المعنية حيث كان يضطر إلى الانتظار كل مواطن (مراجع) لتعبئة الاستبانة لا سيما أن حجم عينة الدراسة (1000) كبير نسبيا.
2- قلة المراجع العربية المتعلقة بجودة الخدمات الالكترونية وذلك لحداثة الموضوع في المنطقة العربية.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج.

فيما يلي عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الدراسة، والفقرات المكونة لكل بعد مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي: كبيرة جدا (5)، كبيرة (4)، متوسطة (3)، قليلة (2)، قليلة جدا (1). واستنادا إلى ذلك فان قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
(3.5 فما فوق)	(2.5-3.49)	(2.49 فأقل)

وبناء على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون المتوسط الحسابي مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5-3.49) فيكون متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.49) فيكون منخفضاً.

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية؟

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1-5	الاعتمادية	3.54	0.622	7	مرتفع
6-9	قوة الاستجابة	3.70	0.741	5	مرتفع
10-13	الثقة والأمان	3.61	0.811	6	مرتفع
14-18	توفير الكلفة المادية	3.92	0.777	1	مرتفع
19-22	توفير الوقت	3.71	0.702	4	مرتفع
23-26	توفير الجهد	3.80	0.811	2	مرتفع
27-31	الشفافية	3.72	0.815	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.72	0.6292	-	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (9) إلى أن مستوى جـودة الخـدمات الالكترونيـة المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية من وجهة نظر المبحوثين قد جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.72)، واحتل بعد توفير الكلفة المادية المرتبة الأولى بمتوسـط حـسابي (3.92)، تلاه بعد توفير الجهد بمتوسط حسابي (3.80)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد الشفافية بمتوسط حسابي (3.72)، يلي ذلك في المرتبة الرابعة بعد تـوفير الوقـت بمتوسط حسابي (3.71)، تلاه بعد قوة الاستجابة بمتوسط حسابي (3.70)، ثم بعـد الثقة والآمان بمتوسط حسابي (3.61)، وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.54).

وفيما يلي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية كل على حده:

1. بعد الاعتمادية.

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	تهتم الدائرة الحكومية بمشاكل المراجعين وتعمل على حلها.	3.92	0.903	1	مرتفع
2	تقدم الدائرة الحكومية خدماتها الالكترونية بكفاءة.	3.71	0.848	2	مرتفع
3	تلتزم الدائرة الحكومية بتقديم خدماتها للمراجعين بالوقت المحدد.	3.45	0.977	4	متوسط
4	يوجد أخطاء أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية للمراجعين.	3.04	1.020	5	متوسط
5	يمكن للمراجعين الاعتماد علي المعلومات الالكترونية المقدمة من الدائرة الحكومية.	3.57	0.987	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	3.54	0.622	-	مرتفع

يتضح من الجدول رقم(10) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد الاعتمادية للمبحوثين قد جاء مرتفعا وقد بلغ (3.54)، وقد احتلت الفقرة رقم (1) (تهتم الدائرة الحكومية بمشاكل المراجعين وتعمل على حلها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92)، وجاءت الفقرة رقم (4) (يوجد أخطاء أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية للمراجعين) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.04)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بدرجات مرتفعة ومتوسطة.

2. بعد قوة الاستجابة.

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قوة الاستجابة.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
6	توضح الإرشادات واللوائح للمراجعين كيفية تنفيذ الخدمة بدقة .	3.75	0.930	1	مرتفع
7	تلبي خدمات الحكومة الالكترونية طلبات المراجعين بسرعة.	3.59	0.874	4	مرتفع
8	تتوفر الرغبة لدى الدائرة الحكومية لتقديم المساعدة للمراجعين باستمرار .	3.73	0.916	2	مرتفع
9	تقدم الدائرة الحكومية المعلومات التي يطلبها لمراجعين بشكل مستمر .	3.69	0.887	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	3.69	0.741	-	مرتفع

تشير نتائج الجدول السابق رقم(11) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد قوة الاستجابة للمبحوثين قد جاء مرتفعا وقد بلغ (3.69)، وقد احتلت الفقرة رقم (6) (توضح الإرشادات واللوائح للمراجعين كيفية تنفيذ الخدمة بدقة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.75)، وجاءت الفقرة رقم (7) (تلبي خدمات الحكومة الالكترونية طلبات المراجعين بسرعة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.59)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بدرجات مرتفعة.

3. بعد الثقة والأمان.

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قوة الثقة والأمان.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
10	تمـنح خـدمات الحكومـة الالكترونية الثقة في نفـوس المراجعين .	3.62	0.950	2	مرتفع
11	اشعر بالأمان بتعاملي مـع خدمات الحكومة الالكترونية .	3.60	0.965	3	مرتفع
12	تـوفر خـدمات الحكومـة الالكترونية معلومات شـاملة عن الخدمة المقدمة .	3.64	0.889	1	مرتفع
13	تتـسم خـدمات الحكومـة الالكترونية المقدمـة بأنهـا متجددة .	3.55	0.960	4	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.60	0.811	-	مرتفع

تشير المعطيات الإحصائية الواردة في الجـدول رقـم (12) أن المتوسـط الحسابي العام لفقرات بعد قوة الثقة والآمان للمبحوثين قد جاء مرتفعـا وقـد بلـغ (3.60)، وقد احتلت الفقرة رقم (12) (توفر خدمات الحكومة الالكترونية معلومـات شاملة عن الخدمة المقدمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.64)، وجاءت الفقرة رقم (13) (تتسم خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة بأنها متجددة) فـي المرتبـة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.55)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بـدرجات مرتفعة.

4. بعد توفير الكلفة المادية.

جدول رقم (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد توفير الكلفة المادية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
14	تمكن الخدمة الإلكترونية المراجعين من الحصول على معلومات شاملة عن الخدمة بأقل ما يمكن من التكاليف .	3.86	0.938	4	مرتفع
15	تعتبر الخدمة الإلكترونية أقل تكلفة في تقديم الخدمة من الوسائل التقليدية الأخرى .	3.98	0.941	2	مرتفع
16	تسهم الخدمة الالكترونية في تخفيض الكلفة المادية عند تقديم الخدمة للموطنين.	3.99	0.885	1	مرتفع
17	تمتاز الخدمة الالكترونية في تحديد كلفة تقديم الخدمة.	3.83	0.842	5	مرتفع
18	تسهم الخدمة الالكترونية في خفض مصاريف الانتقال من وإلى الوزارة لمتابعة إجراءات الحصول على الخدمة.	3.93	0.957	3	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.92	0.777	-	مرتفع

يبين الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات لبعد توفير الكلفة المادية للمبحوثين قد جاء مرتفعا وقد بلغ (3.92)، وقد احتلت الفقرة رقم (16) (تسهم الخدمة الالكترونية في تخفيض الكلفة المادية عند تقديم الخدمة للموطنين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.99)، وجاءت الفقرة رقم (17) (تمتاز الخدمة

الالكترونية في تحديد كلفة تقديم الخدمة) في المرتبـة الأخيـرة بمتوسـط حـسابي (3.88)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بدرجات مرتفعة.

5. بعد توفير الوقت.

جدول رقم (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد توفير الوقت.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
19	تسهم الحكومة الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة.	3.92	0.981	1	مرتفع
20	تتميز الخدمـة الالكترونيـة فـي حـصول المواطنين عليها في وقت محدد.	3.75	0.949	3	مرتفع
21	أحتاج لوقت إضـافي لمراجعـة الـوزارة للاستفسار عن جاهزية الخدمة.	3.34	0.914	4	متوسط
22	تسهم الحكومـة الإلكترونيـة فـي تبـسيط إجراءات الحصول على الخدمة.	3.82	0.922	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.71	0.702	-	مرتفع

وتوضح البيانات في الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات لبعد توفير الوقت للمبحوثين قد جاء مرتفعا وقد بلغ (3.71)، وقد احتلت الفقرة رقم (19) (تسهم الحكومة الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة) المرتبـة الأولى بمتوسط حسابي (3.92)، وجاءت الفقرة رقم (21) (أحتاج لوقـت إضـافي لمراجعة الوزارة للاستفسار عن جاهزية الخدمة) في المرتبـة الأخيـرة بمتوسـط حسابي (3.34)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بدرجات متوسطة ومرتفعة.

6. بعد توفير الجهد.

جدول رقم (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد توفير الجهد.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
23	تسهم الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات الحكومية بدقة.	3.81	0.898	2	مرتفع
24	تسهم الحكومة الالكترونية في توفير الجهد اللازم للحصول على الخدمة.	3.77	0.944	3	مرتفع
25	أدت تغطية الخدمات الإلكترونية لجميع محافظات المملكة إلى توفير الجهد.	3.85	0.928	1	مرتفع
26	تسهم الخدمة الالكترونية في خفض عدد مرات المراجعة للوزارة.	3.76	0.940	4	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.80	0.811	-	مرتفع

ويلاحظ من الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد توفير الجهد للمبحوثين قد جاء مرتفعا وقد بلغ (3.80)، وقد احتلت الفقرة رقم (25) (أدت تغطية الخدمات الإلكترونية لجميع محافظات المملكة إلى توفير الجهد)المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.85)، وجاءت الفقرة رقم (26) (تسهم الخدمة الالكترونية في خفض عدد مرات المراجعة للوزارة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.76)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بدرجات ومرتفعة.

7. بعد الشفافية.

جدول رقم (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الشفافية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
27	يسهل توفر البيانات عن الخدمة ذات العلاقة أالكترونيا.	3.82	0.914	1	مرتفع
28	يمكن الاعتمـاد علـى المعلومـات المقدمة حول أداء الخدمة الكترونيا.	3.69	0.904	3	مرتفع
29	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالوضوح.	3.68	0.925	4	مرتفع
30	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالدقة.	3.67	0.929	5	مرتفع
31	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالمصداقية.	3.70	0.934	2	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.71	0.815	-	مرتفع

يتضح من البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقـم (16) أن المتوسـط الحسابي العام لفقرات لبعد توفير الشفافية للمبحوثين قد جاء مرتفعا وقد بلغ (3.71)، وقد احتلت الفقرة رقم (27) (يسهل توفر البيانات عن الخدمة ذات العلاقة أالكترونيا) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82)، وجـاءت الفقـرة رقـم (30) (تتـصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالدقة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حـسابي (3.67)، وقد حظيت جميع تقديرات أفراد العينة بدرجات ومرتفعة.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما درجة رضا متلقي الخدمة عـن جـودة الخـدمات الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية؟

جدول رقم (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
32	أنا راضٍ عن الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية .	3.66	0.974	4	مرتفع
33	إنا أرغـب فـي التفاعـل مـع الخدمات المقدمة فـي الحكومـة الالكترونية.	3.98	0.882	3	مرتفع
34	تلبي المعلومات التـي أحـصل عليها من الموقـع الالكترونـي للـــدائرة الحكوميـــة الحاجـــة المطلوبة.	3.57	0.951	5	مرتفع
35	تمتاز الخدمة الالكترونيـة التـي حصلت عليها بالجودة العالية.	3.57	0.917	6	مرتفع
36	تقـــديم الخدمـــة الكترونيـــا لا يتعارض مع أفكاري ومعتقداتي.	4.07	0.889	2	مرتفع
37	اعتقد بضرورة التوسع نحو تقديم خدمات الحكومة الالكترونية.	4.30	0.899	1	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	3.86	0.703	-	مرتفع

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (17) إلى أن درجـة رضـا متلقـي الخدمة عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قـد جـاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.86)، وأحتل الفقرة رقم (37) (اعتقد بضرورة التوسـع نحو تقديم خدمات الحكومة الالكترونية) المرتبة الأولى بمتوسط حـسابي (4.30)،

وجاءت الفقرة رقم (35) (تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57).

اختبار الفرضيات:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء اختبارات معامل تضخم التباين، والتباين المسموح به ومعامل الالتواء وذلك من اجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي:

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال (Multicollinarity) بين المتغيرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) اكبر من (0.05) وتم التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1) والجدول رقم (18) يبين نتائج هذه الاختبارات:

الجدول رقم (18)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء.

المتغيرات المستقلة	معامل التباين VIF	التباين المسموح Tolerance	الالتواء Skewness
الاعتمادية	1.993	0.502	0.408-
قوة الاستجابة	2.429	0.412	0.849-
الثقة والأمان	2.738	0.365	0.684-
توفير الكلفة المادية	3.047	0.328	1.064-
توفير الوقت	2.988	0.335	0.976-
توفير الجهد	3.702	0.270	0.929-
الشفافية	3.398	0.294	1.086-

نلاحظ أن قيم الاختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة تقل عن (10) وتتراوح ما بين (1.993- 3.398)، وان قيم اختبار التباين

المسموح به (Tolerance) تراوحت ما بين (0.270- 0.502) ويعد هذا مؤشرا على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multicollinarity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من (1) وسيتم التأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥0.05) لجودة خدمات الحكومة الالكترونية بأبعادها (الاعتمادية، قوة الاستجابة، الثقة والآمان، توفير الوقت، توفير الكلفة المادية، الشفافية، توفير الجهد) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

جدول رقم (19)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	0.691	300.076	7	42.868	*278.483	0.000
الخطأ		134.231	872	0.154		
الكلي		434.307	879			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥0.05).

توضح النتائج الإحصائية في الجدول (19) صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، وان هناك أثر ذا دلالة إحصائية لجودة الخدمات الحكومة الالكترونية بأبعادها (الاعتمادية، قوة الاستجابة، الثقة والآمان، توفير الوقت، توفير الكلفة المادية، الشفافية، توفير الجهد) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية، اعتماداً على قيمة (F) المحسوبة البالغة (278.483) عند مستوى دلالة (α = 0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة (α ≥0.05) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد جودة خدمات الحكومة الالكترونية كمتغير مستقل تفسر ما مقداره (69.1%) من التباين في المتغير التابع (درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية). مما سبق يقتضي رفض الفرضية الرئيسية

الأولى بصورتها العدمية وقبول الفرضية التي تنص على: يوجـد أثـر ذو دلالـة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمات الحكومة الالكترونية بأبعادها (الاعتمادية، قوة الاستجابة، الثقة والآمان، توفير الوقت، تـوفير الكلفـة الماديـة، الشفافية، توفير الجهد) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

جدول رقم (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة خدمات الحكومة الالكترونية في درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

أبعاد جـودة الخدمة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	مستوى دلالة t
الاعتمادية	0.053	0.030	0.047	1.756	0.079
قـــــوة الاستجابة	0.079	0.028	0.083	*2.846	0.005
الثقة والأمان	0.074	0.027	0.085	*2.735	0.006
توفير الكلفة المادية	0.087	0.030	0.096	*2.923	0.004
توفير الوقت	0.109	0.033	0.109	*3.343	0.001
توفير الجهد	0.137	0.031	0.158	*4.363	0.000
الشفافية	0.330	0.030	0.382	*11.020	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (20) ومن متابعة معـاملات (Beta) واختبار (t) أن المتغيرات الفرعية (قوة الاستجابة، الثقة والآمـان، تـوفير الكلفة المادية، توفير الوقت، توفير الجهد، الشفافية) ذات تأثير في المتغيـر التـابع (درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنيـة) بدلالـة ارتفـاع قـيم (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). في حين أن متغير الاعتمادية ليس له أثر ذو دلالة إحصائية في درجة رضا متلقي الخدمة فـي أجهزة الخدمة المدنية، اعتمادا على قيمة (t) المحـسوبية البالغـة (1.756) عنـد مستوى دلالة ($\alpha = 0.079$) وهي غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

مما سبق يقتضي ما يلي:

1. قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص علـى: لا يوجد أثر ذو دلالـة إحصائيـة عنـد مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (الاعتمادية) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.
2. رفض الفرضيـة الفرعية الثانيـة والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (قوة الاستجابة) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (قوة الاستجابة) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.
3. رفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (الثقة والآمان) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالـة إحصائية عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (الثقة والآمان) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.
4. رفض الفرضية الفرعـية الرابعـة والتي تنص على: لا يوجـد أثر ذو دلالة إحصائيـة عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (توفير الكلفة المادية) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية،وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجـد أثر ذو دلالة إحصائيـة عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (توفير الكلفة المادية) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.
5. رفض الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (توفير الوقت) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد (توفير الوقت) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

6. رفض الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص على:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لبعد (توفير الجهد) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لبعد (توفير الجهد) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

7. رفض الفرضية الفرعية السابعة والتي تنص على:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لبعد (الشفافية) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤0.05) لبعد (الشفافية) على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

الجدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بدرجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية من خلال أبعاد لجودة خدمات الحكومة الالكترونية.

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الشفافية	0.611	*11.116	0.000
توفير التكلفة المادية	0.657	*2.958	0.003
توفير الجهد	0.671	*4.422	0.000
قوة الاستجابة	0.682	*3.639	0.000
توفير الوقت	0.686	*3.481	0.001
الثقة والآمان	0.691	*3.094	0.002

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05).

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر أبعاد مستوى جودة خدمات الحكومة الالكترونية في المتغير التابع (درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية)، يوضح الجدول

رقم (21) ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فقد أحتل بعد الشفافية المرتبة الأولى وفسر ما مقداره 61.1% من التباين في المتغير التابع تلاه بعد توفير الكلفة المادية الذي يفسر مع بعد الشفافية ما مقداره (65.7%) من التباين في المتغير التابع، تلاه بعد توفير الجهد الذي يفسر مع متغيري (الشفافية وتوفير الكلفة المادية) ما مقداره (67.1%) من التباين في المتغير التابع، تلا ذلك متغير قوة الاستجابة الذي يفسر مع المتغيرات (الشفافية وتوفير الكلفة المادية وتوفير الجهد) ما مقداره (68.2%) من التباين في المتغير التابع، ثم تلا ذلك بعد توفير الوقت الذي يفسر مع المتغيرات (الشفافية وتوفير الكلفة المادية وتوفير الجهد، قوة الاستجابة) ما مقداره (68.6%)، وأخيراً دخل بعد الثقة والآمان الذي يفسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (69.1%)من التباين في المتغير التابع (درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية).

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).لدرجة رضا المبحوثين عن جودة الخدمة المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، العمر، الجنس، قطاع العمل)

الجدول رقم (22)

تحليل التباين للكشف عن الفروق في درجة رضا المبحوثين عن الخدمة المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	0.704	3	0.235	0.474	0.700
	داخل المجموعات	433.602	876	0.495		
العمر	بين المجموعات	2.514	3	0.838	1.700	0.165
	داخل المجموعات	431.793	876	0.493		
الجنس	بين المجموعات	3.577	1	3.577	*7.290	0.007
	داخل المجموعات	430.730	878	0.491		
قطاع العمل	بين المجموعات	1.066	1	1.066	2.160	0.142
	داخل المجموعات	433.241	878	0.493		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

يتضح من معطيات الجدول (22) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المبحوثين عن مستوى جودة الخدمات الالكترونية تعزى لمتغيرات (المؤهل التعليمي، العمر، قطاع العمل) اعتمادا على عدم معنوية قيم (ف) المحسوبة الظاهرة في الجدول عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05)، ووجود فروق تعزى لمتغير الجنس وقد كانت الفروق لصالح الذكور البالغ متوسطهم الحسابي (3.89) على حساب الإناث البالغ متوسطهن الحسابي (3.72).

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05) لتصورات المبحوثين عن المستوى الكلي لجودة الخدمات الالكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، العمر، الجنس، قطاع العمل).

الجدول رقم (23)

تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في تصورات المبحوثين عن المستوى الكلي لجودة الخدمات الالكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	3.460	3	1.153	*2.936	0.033
	داخل المجموعات	344.153	876	0.393		
العمر	بين المجموعات	2.787	3	0.929	2.360	0.070
	داخل المجموعات	344.826	876	0.394		
الجنس	بين المجموعات	0.000	1	0.000	0.001	0.972
	داخل المجموعات	347.613	878	0.396		
قطاع العمل	بين المجموعات	2.787	1	2.787	7.096	0.008
	داخل المجموعات	344.827	878	0.393		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05).

يتضح من الجدول رقم (23) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو مستوى جودة خدمات الحكومة الالكترونية الكلي تعود للمؤهل التعليمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة البالغة (2.936) عند مستوى دلالة (α = 0.033) وهي معنوية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05). ولمعرفة لصالح من

تعود الفروق تم إجراء تحليل شافييه للمقارنات البعدية، وتبين أن هناك فـروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لصالح دبلوم كلية المجتمع على حساب حملة درجـة البكالوريوس وقد بلـغ فـرق المتوسطات (0.15) عنـد مستوى دلالـة (α ≥ 0.05) وهو معنوي عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05) والجدول التـالي رقـم (24) يبين ذلك.

جدول رقم (24)

نتيجة تحليل اختبار شيفية للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين في مستوى جودة الخدمات الالكترونية تبعا لمتغير المؤهل التعليمي.

المؤهل التعليمي		ثانوية عامة فما دون	دبلوم كلية مجتمع	بكالوريوس	دراسات عليا
	المتوسط الحسابي	(3.70)	(3.83)	(3.68)	(3.67)
ثانوية عامة فما دون	(3.70)	-	0.13	0.02	0.03
دبلوم كلية مجتمع	(3.83)	-	-	*0.15	0.16
بكالوريوس	(3.68)	-	-	-	0.01
دراسات عليا	(3.67)	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05).

كما تبين وجود فروق تعود لمتغير قطاع العمـل حيـث بلغـت قيمـة (ف) المحسوبة (7.096) عند مستوى دلالة (α = 0.008) وهي معنوية عنـد مـستوى دلالة (α ≥ 0.05). وقد كانت الفروق لصالح القطاع العام ذو المتوسـط الحـسابي البالغ (3.80) على حساب القطاع الخاص ذو المتوسط الحسابي البالغ (3.67).

وقد أظهرت نتائج الجدول السابق رقم (23) عدم وجود فروق في تصورات المبحوثين نحو مستوى جودة الخدمات الالكترونية تعود لمتغيرات (العمر، والجنس) حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة على التوالي (2.360، 0.001) وهي غير معنويـة عند مستوى دلالة (α ≥ 0.05).

2.4 مناقشة النتائج.

جاءت هذه الدراسة لتحليل اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهـزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة وفيما يلي عرض لمناقشة نتائج الدراسة:

1. توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهـزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المـواطن متلقـي الخدمة قد شعر بالتحسين على نوعية الخدمات التي تدعم وتـسهل المعـاملات والخدمات الالكترونية، بالإضافة ألي الجهـود المبذولـة مـن قبـل الحكومـة بالاشتراك مع القطاع الخاص في نشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العزام، 2001) التي توصـلت إلـى أن معظم الدوائر الحكومية في الأردن قادرة على التعامل مـع زبائنهـا بأسـلوب الحكومة الالكترونية إلا أن العائق أمامها هو عدم وجود قوانين تـسمح بـذلك، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فـانغ منـغ (Fang-Ming , 2009) التـي توصلت إلى أن السجلات الإلكترونية في نظم الإدارة والحكومة الإلكترونية في تايوان، أسهمت في التغلب على بطء الإجراءات المتبعة وتعقدها، وتلتقي كـذلك مع نتائج دراسة كريستوس (Christos, 2007)، التي كشفت نتائجهـا عـن أن الخدمات الالكترونية المقدمة في الدوائر الضريبية في هولندا ذات مستوى عالي، كما تتفق مع نتائج دراسة روبرت (Robert, 2005) التي أشارت نتائجها إلى أن الاستراتيجيات في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية في السويد واضحة وقـد أسهمت في تحسين نوعية الخدمات للمواطنين، وكذلك تتفق هذه النتيجـة مـع نتيجة دراسة ديري كوتس (Coates, 2003) التي توصلت إلى وجـود تحـسين مستمر في خدمات الزبائن من خلال وجود الحكومة الالكترونية. وقد أحتل بعد توفير الكلفة المادية المرتبة الأولى وهذا يمكـن تفـسيره أن متلقـي الخدمـة (المراجع) يعطي الأولوية للجانب المادي ويسعى إلى التوفير فـي المـصاريف خاصة في ظل الأوضاع المعيشية الصعبة التي يمر بها المواطنين فـي الأردن وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (شحادة، 2002) التي جاءت نتائجها لتشير إلى أن رضا المستثمرين الصناعيين عن تكـاليف الخـدمات العـام ورسـوم

الحصول عليها هو في مستوى "ضعيف"، تلاه بعد توفير الجهد، وقد يفسر ذلك إلى أن متلقي خدمات الحكومة الالكترونية يعطون هذا البعد أهمية، حيث يسارع متلقي الخدمة إلى انجاز معاملته بسرعة سيما في ظل توافر خدمات الحكومة الالكترونية التي تلغي أو تقلل من عدد مرات مراجعة الدائرة الحكومية للحصول على الخدمة وبالتالي تقليل الجهد المبذول في انجاز معاملاتهم. وجاء في المرتبة الثالثة بعد الشفافية حيث أن تلك الخدمات تجعل إجراءات انجاز المعاملة في متناول يد متلقي الخدمة (المراجع) مما يسهل عليه السير في المعاملة، تلتقي هذه النتيجة مع نتيجة دراسة قسم الدراسات في دائرة الأراضي والمساحة (2008) إلى أن نسبة الرضا بشكل عام كانت 70% لخلو الإجراءات من الروتين. يلي ذلك في المرتبة الرابعة بعد توفير الوقت وقد يعزى ذلك لأهمية هذا المورد بالنسبة للمراجعين، إذ تعمل خدمات الحكومة الالكترونية على توفير الوقت لدى المراجعين وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (شحادة، 2002) التي جاءت نتائجها لتشير إلى أن رضا المستثمرين الصناعيين عن إجراءات الحصول على الخدمات العامة، ومقدار الوقت اللازم لذلك، هو في مستوى "ضعيف" أيضاً. تلاه بعد قوة الاستجابة وهذا يمكن رده إلى أن تلك الخدمات تعمل على تقديم خدمة سريعة وفورية للمراجعين. ثم بعد الثقة والآمان، وهذا مرده إلى دور خدمات الحكومة الالكترونية في توفير ثقة المراجع بالقطاع العام والتحديث والتطوير على الخدمات التي يقدمها، كما تعمل على توفير الأمان لهم. وأخيراً احتل المرتبة الأخيرة بعد الاعتمادية وهذا يمكن تفسيره على أن خدمات الحكومة الالكترونية قد زادت من درجة اعتماد متلقي الخدمة على الحكومة الالكترونية.

2. أن درجة رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً. وهذا يدلل على وجود فائدة ملموسة من قبل متلقي الخدمة الحكومة الالكترونية من جانب المستفيد منها، وتلتقي هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Coates,2003) التي توصلت إلى وجود قبول ورضا من الزبائن لخدمة الحكومة الالكترونية، ودراسة (نيلسون، 2009) التي توصلت إلى

أن درجة رضا الأفراد عن خدمات الحكومة الالكترونية (85%) ويـشكل هـذا الرقم نسبة مرتفعة، كما تلتقي مع نتيجة دراسة (الشويعر، 2009) التي توصلت إلى أن رضا معظم أفراد العينة محل الدراسة من المـستفيدين عـن خـدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض محل الدراسـة عالي، ودراسة فانغ منغ (Fang-Ming, 2009) التي توصلت إلى وجود رضـا عن السجلات الالكترونية من حيث طريقة حفظها وتخزينها فـي نظـم الإدارة والحكومة الالكترونية في تايون. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (شحادة، 2002) التي جاءت نتائجها لتشير إلى أن رضا المستثمرين الصناعيين عـن جودة الخدمات العامة وعن جهود إدارة الأجهزة الحكومية لتطويرها هـو فـي مستوى "ضعيف".

3. أشارت النتائج إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية لجـودة خـدمات الحكومـة الالكترونية بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، قوة الاستجابة، الثقة والآمان، تـوفير الوقت، توفير الكلفة المادية، الشفافية، توفير الجهد) على درجة رضـا متلقـي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية. وهذا معناه أن رضا متلقـي الخدمـة يتحـدد بمستوى جودة خدمات الحكومة الالكترونية، الأمر الذي يعني أن هناك تحـسن مستمر وتطور في خدمات الحكومة الالكترونية بحيث يـشعر متلقـي الخدمـة بايجابياتها المتمثلـة في نوعيـة الخدمة وسرعـة الانجـاز وتـوفير الوقـت وتوفير التكلفة المادية وخلافـه. وتلتقي هـذه النتيجة مع نتائج دراسة كـوتس (Coates, 2003) وقد أظهرت نتائج الدراسة التي أشارت إلى وجـود تحـسين مستمر في خدمات الزبائن حيث أن وجود الحكومـة الالكترونيـة ضـروري لتطبيق إستراتيجيـة خدمـة الزبائن مما قاد إلى وجود قبـول ورضـا مـن الزبائن لخدمة الحكومة الالكترونية. وتتفق كذلك مع نتـائج دراسـة كـارلوس (Carlos, 2009) التي أشارت نتائجها إلى أن رضا العمـلاء المتعـاملين مـع البلديات نحو الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية في اسبانيا، ووجود تحسين مستمر في الخدمات البلدية المقدمة من خلال تبسيط إجـراءات الـدفع

وتلقي الخدمة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود اثر ذو دلالة إحـصائية لبعـد الاعتمادية منفرداً على درجة رضا متلقي الخدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

4. كما توصلت الدراسـة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فـي درجـة رضا المبحوثين عن مستوى جودة الخـدمات الالكترونيـة تعـزى لمتغيـرات (المؤهل التعليمي، العمر، قطاع العمل) وهذا معناه توافق الرأي لدى أفراد العينة تبعا لتلك المتغيرات. ووجود فروق تعزى لمتغير الجنس وقد كانـت الفـروق لصالح الذكور على حساب الإناث، ويعزى ذلك إلى تفـوق عـدد المتعـاملين الذكور مع القطاع العام (أجهزة الخدمة المدنية) وهم أكثر قرباً واتصالا مع تلك الأجهزة.

5. أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تـصورات المبحـوثين نحو مستوى جودة خدمات الحكومة الالكترونية الكلي تعزى للمؤهل التعليمـي وتبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لصالح دبلوم كليـة المجتمـع علـى حساب حملة درجة البكالوريوس وقد يكون ذلك لكثرة عـدد مـرات مراجعـة المتعاملين مع أجهزة الخدمة المدنية من حملة الدبلوم وتفوقهم على حملة درجـة البكالوريوس. كما تبين وجود فروق تعزى لمتغير قطاع العمـل وقـد كانـت الفروق لصالح القطاع العام على حساب القطاع الخاص وقد يكون ذلك تحيـزا من العاملين في القطاع العام لحساب أجهزة الخدمة المدنية. وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق في تصورات المبحـوثين نحـو مـستوى جـودة الخـدمات الالكترونية تعود لمتغيرات (العمر، والجنس) وهذا مرده إلى توافق أفراد العينة في التصورات نحو مستوى جودة الخدمات الالكترونية تبعا لتلك المتغيرات.

3.4 التوصيات.

في ضوء ما تقدم فان الدراسة تقدم التوصيات الآتية:

1- التوسع في تقديم الخدمات الالكترونيـة لتـشمل كـل الـوزارات والـدوائر والمؤسسات الحكومية.

2- عدم اقتصار الخدمات الالكترونية المقدمة على الخدمات الاستعلامية في بعض الدوائر والمؤسسات الحكومية والانتقال إلى تقديم خدمات تفاعلية كاملة تلبـي طموح متلقي الخدمة.

3- تحري الدقة سواء في عرض المعلومات الاسـتعلامية أو تقـديم الخـدمات الالكترونية الكاملة من قبل القائمين على برامج الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية.

4- الاستمرار والتوسع في نشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني والتركيز على جميع محافظات المملكة .

5- تحديث التشريعات القانونية لمواكبة تطورات تقديم الخـدمات الالكترونيـة وخاصة التوقيع الالكتروني.

6- التسويق الفعال للحكومة الالكترونية والخدمات التي تقدمها وذلك من خلال:

أ- استغلال كافة المنابر الإعلامية للترويج للحكومة الالكترونية.

ب- أبراز الفوائد التي تعود على المواطن (توفير الجهد، توفير الوقت، توفير الكلفة المادية) من خلال استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.

ج- عمل الندوات والمؤتمرات للترويج لخدمات الحكومة الالكترونية.

د- توجيه الحملات الإعلامية باتجاه استخدام الخدمة لا على انجاز الخدمة.

ه- استخدام نظام الحوافز لمتلقي الخدمة في حال استخدام برامج الحكومة الالكتروني للحصول على الخدمات.

قائمة المراجع

أ- المراجع العربية:

أبو السعود، إبراهيم (2005)، التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية، **مجلة العربية 3000. ع1 ص 126**.

أبو سديرة، محمود،(2002)، الحكومة الالكترونية، **ندوة الحكومة الالكترونية، الدوحة، قطر**.

أبو معمر، فارس محمود (2005)، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، **مجلة الجامعة الإسلامية**، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، ص ص 77-105.

أبو مغايض، يحي، (2004)، **الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

أبو شيخة، نادر(2005)،أدراك عملاء شركة الاتصالات الأردنية لجودة خدماتها، **مجلة الملك عبد العزيز**:الاقتصاد والإدارة، م 19،ص ص41-77.

الأحمدي، حنان (2006)، محددات جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية، دراسة نوعية، **دورية الإدارة العامة، المجلد (46)، العدد (3)، ص. 543-505** .

المنتدى الاقتصادي العالمي (2009)، **الأردن في التقرير العالمي لتنافسية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات**.

بدر الدين، أحمد أنور(2005)، "مجتمع المعلومات والمصيدة الكونية للدول النامية". **مجلة الإذاعات العربية**، عدد خاص حول القمة العالمية لمجتمع المعلومات: أي رؤية؟ أي أبعاد؟ أي انتظارات؟، ع3، ص 53-59.

بن درويش، علي (2005)، **تطبيقات الحكومة الإلكترونية : دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

بن يونس، عمر محمد، (2004)، **المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية: مقدمة إلى العالم الافتراضي وقانونه**، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

حجازي، عبد الفتاح، (2008)، **الحكومة الالكترونيـة بـين الواقـع والطمـوح، الإ**سكندرية: دار الفكر الجامعي، ص25.

الحمادي، بسام والحميضي، وليد، (2004)، الحكومة الإلكترونية في المملكة العربيـة السعودية: الخطط والمبادرات، **ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربيـة**، الريـاض: معهد الإدارة العامة.

الحنيطي، محمد (2005)، الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمـة المقدمـة إلكترونيا: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن، **ورقة عمل، مؤتمر إدارة الأعمال الأول**، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

ربيحات، آمنة ماجد (2004)، **اثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الالكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

الروسان، باسم، (2009)، الحكومة الالكترونية الأردنية، **ورشـة عمـل عقـدتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عمان .**

الرومي، ايمن سالم نمور(2006)، **تقييم مستوى وعـي الإدارة العليـا بمفهـوم الحكومة الالكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها: دراسة ميدانيـة فـي محافظات الشمال للمملكة الأردنية الهاشمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

شحادة، عيسى (2002)، رضا المستثمرين الصناعيين عن الخدمات العامة: دراسة ميدانية في مدينة دمشق وريفها، **مجلة جامعة دمـشق للعلـوم الاقتـصادية والقانونية**، ص18، دمشق .

الشحري،علي، (2004)، الحكومة الالكترونية: تحدي وإبداع لمديري القرن الواحـد والعشرين، **مجلة الإداري، ص(98).**

الشريف، طلال،(2003)، **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربيـة الـسعودية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.

الشيخ ، مصطفى،(2008)، قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلـى المسافرين العرب بالاستناد إلى المدخل الاتجاهي ومدخل نظرية الفجـوات، **مجلة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، م 22، ص ص73-108.**

الشويعر، خولة،(2009)، قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة، مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض، **مجلة دراسات**، العدد الخامس.

الطائي، علي(2009)، أفاق إستراتيجية: الحكومة الالكترونية واقعها وآفاق تطبيقها في العراق، **جريدة الصباح، العدد (1771)** .

العبود، فهد بن ناصر، (2003)، **الحكومة الإلكترونيـة بـين التخطـيط والتنفيـذ الرياض**، مكتبة الملك فهد الوطنية.

عبود، نجم (1997)، إدارة الخدمة: المراجعة والاتجاهات الحديثة، **الإدارة العامة**، المجلد 37، العدد 2، ص:263 - 269.

العتيبي، علي عبدالله، (2004)، **معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية مـن وجهـة نظر العاملين في القطاع الحكومي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعـة مؤتة.

العزام، أحمد حسن(2001) **الحكومة الالكترونية في إمكانيات التطبيـق**، رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد. الأردن.

العطوى, عطية بن محمد الضيفوي,(2009), تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقـع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية: **مجلة جامعة أم القرى للهندسـة والعمارة**، المجلد1العدد1.

العفيشات، تيسير محمد،(2001)، **الجودة ورضا الزبـون وأثرهـا فـي تحديـد الاستراتجيات التسويقية للخدمة المصرفية: دراسة تحليلية لاراء عينة مـن المصارف الأردنية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل.

العلاّق، بشير عباس، (2001)، " قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيد ين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية فـي المنظمـات الخدميـة، المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، **المنظمـة العربيـة للتنميـة الإداريـة**، القاهرة، ص: 182.

العنزي، عوض خلف (2005)، **أدارة جودة الخدمات العامة: المفاهيم وأسـاليب التطوير،** مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.

العنزي، فرحان بن فيحان،(2009)، **اثر جودة نظم المعلومات الإدارية علي فعالية تخطيط الموارد البشرية: دراسة ميدانية علي الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

العواملة، نائل (2002)، الحكومة الالكترونية ومـستقبل الإدارة العامـة دراسـة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر, بحث منـشور، **مجلـة تكنولوجيـا المعلومات،** العدد6، ص 12-33.

عوجان، عرفات، (2000)، الحكومـة الالكترونيـة، **مجلـة الحاسـوب،** ع47، الرياض، ص ص34-43 .

عيد، سهير عبد الباسط(2005)، "تحديات عصر العولمة". **مجلة العربية 3000،** النادي العربي للمعلومات، س5، ع2، يونيو 2005، ص 205-210.

العيسوي، إبراهيم، (2001)، **التجارة الالكترونية،** القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

الغرابي، أحمد، (2006)، " الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل ."**مجلة أهلا وسهلا،** السنة (30)، العدد(2)، ص ص 40-43.

الجريدة الرسمية، قانون المعاملات الالكترونية الأردني (رقم 81، لـسنة2003)، تاريخ 2003/11/10.

الجريدة الرسمية، قانون المعاملات الالكترونية الأردني (رقم 85، لـسنة2001)، تاريخ 2001/12/11.

مراد ، عبد الفتاح (2004)، **الحكومة الإلكترونية والرقمية.**

المطيري، احمد عيد (2007)، **اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الالكترونية في دولة الكويت،** رسالة ماجـستير غيـر منـشورة، الجامعـة الأردنية.

معلا، ناجي ذيب (1998)، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن: دراسة ميدانية، **مجلة دراسـات الجامعـة الأردنيـة،** 25(2)، عمان، ص ص 128-156 .

مهدي، عبد الصاحب، (2009)، الحكومة الالكترونية: تغير جوهري فـي ثقافـة تنفيذ الخدمات، **جريدة الصباح،** العدد1770.

الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية الأردنية www.gordan.gov.jo

نيلسون، (2009)، **قياس رضا الجمهور عن الخدمات الالكترونية مملكة البحرين،** هيئة الحكومة الالكترونية مملكة البحرين.

الهواش، أبو بكر، (2003) .**الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق،** مجموعـة النيـل العربية، القاهرة.

وزارة الاتـصالات وتكنولوجيـا المعلومـات(2009) الأردن، الحكومـة الالكترونيةwww.jordan.gov.jo .

اليعقوبي، سعيد(2004)، "**تقيم جودة الخدمات المقدمة في مديرية القوى العاملـة بمنطقة الظاهر في سلطنة عمان من وجهة نظـر المـستفيدين**"، رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

ب- المراجع الأجنبية:

Aaltonen Sinikka, Elli,(1999) “ client- oriented quality assessment within municipal social services, **The International Journal of Social welfore** , Vol.8, issue 2, P.132.

Al-Omari, Hussein (2006)E-Government Architecture In Jordan: A Comparative Analysis .**Journal of Computer Science 2 (11**): 846-852, ISSN 1549-363

Anoop patel, (1994) “ Quality assurance (BS 5750) in social services departments “ **The International Journal of Public Sector Management**, Vol.7 , No.2 , PP.4-5.

Bouckaert. D, Pollit I (1994): **Quality improvement in European Public Services**. Londres: Sage.

Carlos Serrano-Cinca, Mar Rueda-Tomas, Pilar Portillo-Tarragona(2009) Determinants of e-government extension, **Online Information Review, Volume: 33, Issue: 3 , Page: 476 - 49**

Christos Halaris, (2007) Babis Magoutas, Xenia Papadomichelaki, Gregoris Mentzas Classification and synthesis of quality approaches in e-government services, **Internet Research,** Volume: 17, Issue: 4, Page: 378 - 401

Coates, Derek, (2003). Implementing Electronic Government Statement.. **Report to Cabinet. Plan Ref: 216**

Cormin, J.Taylor., (1992) Measuring Service Quality, **Journal of Marketing,** Vol . 56, No.1. PP.129-141.

Crosby (1998): **Let's Talk Quality,** McGraw-hill, New York**.**

Elsheikh, Yousef (2007) E government in Jordan : challenges and opportunities, 12th September**, Innovation North, Faculty of Information& Technology.**

Fang-Ming Hsu, Tser-Yieth Chen, Shuwen Wang (2009) Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan, **The Electronic Library**, Volume: 27 , Issue: 3, Page: 461 - 473

Fergnson Paul and Huston G. (1998): **Quality of Service; Delivering QoS on The Internet and in Corporate Networks**, John Wiley & Sons, N.Y., p8.

Hoffman and Beston(1997) , **Essentials Service Marketing the Bryden press**, Harcourt Brac collage publisher.

Hoffman(1997), Commercial Scenarios For the Web**:** Opportunities and Challenges, **Journal of Cumputer –Mrdited Communication**, Vol (3) Issue (1).

Juran and A.B.Godfrey (1999): **Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill, New York,pp2-1 and 2.**

Kaylor, C. (2003). **Mike freeman".GIS: Catalyset for E Government Development"** Washington :p77

Kaylor, C. (2005). "The next wave of e-government: The challenges of data architecture", **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology** 31:18--22.

Kotter, phillip, . (1997). **Markting management Analysis Planning Implemention and control prentice Hall Of India**, New delhi

Leenes, R.E., & Svensson, J. (2005). **"Local e-government in the Netherlands"**, In Local Electronic Government: a comparative study (Edited by Druke, H) pp. 119-155. New York: Routledge.

Lucy, C. (1996), **"Measuring and managing service quality**",Service Management Effectiveness, Jossey-Bass, San Francisco, CA, pp.234-65

Murto, B.G. (1995), "**Total quality management: what are the research challenges?",** in Hollier, R.H., Boaden, R.J., New, S.J. (Eds),International Operations: Crossing Borders in Manufacturing and Service, Elsevier Science Publishers BV

OECD(2000): **The Service Economy, Paris,p41.**

Ottman (2007): **E-Quality and E-service Equity**, 40th Annual Hawaii International Conference on System Science, Jan,p247, Available : http://dlist.sir.arizona.edu.

Parasumann, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) Conceptual Model of Service Qualityand Its implications for Future Research**, Journal of marketing**, Vol . 49, No.1. PP.54-71.

Parasuraman A. et al. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research, **Journal of Marketing**, Vol. (49), Fall, pp 41-50.

Prybutok(2005): **A Consumer Perspective of E-Service quality**, Engineering Management,Vol (52), Issue (4),pp461-477

Richard (1997) ,**New perspective on customer satisfaction**, Work group Resources, Inc California.

Robert M. Davison, Christian Wagner, Louis C.K. Ma(2005) From government to e-government: a transition model, **Information Technology & People**, Volume: 18 , Issue:3, Page: 280 - 299

Rod sheaff (2002) " public service responsiveness to users demands and needs : theory , practice and primary heathcare in England " **public administration** . Vol . 80 , No.3 , PP.435-436 .

Sakowicz, M. (2004). **"How should e-government be evaluated? different methodologies and methods**", NISPA cee Occasional Papers in public administration and public policy 2: 18-26.

Steven(1994)An Assessment of The Relationship between Service Quality and Customer satisfaction information of Consumer Parches Intention **Journal of Retailing** Vol.70.No2,pp163-167.

Stevenson, (1998),Operations Mangment, McGraw-Hill/Irwin, Boston.

Suomi (2007): **Evaluation Electronic Service Quality: A Transaction Process Based Evaluation Model,** in D.Remenyi (Ed): Proceedings of ECIME 2007: The European Conference on Information Management and Evaluation, Motepelier, France, 20-21-Sep,pp333-334,

Victoria Konidari, Yvan Abernot (2006), "From TQM to learning organization: Another way for quality management in educational institutions", **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol.23, No. 1, pp.256-274.

Vouzas F., Psychogios A.G. (2007), "Assessing managers' awareness of TQM", **The TQM Magazine**, Vol.19, No. 1, pp.146-168.

الملحق(أ)

الاستبانة

عمادة الدراسات العليا **الملحق(أ)**

الإستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الفاضلة / أخي الفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بدراسة بعنوان" **اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة**" وتهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإتمام هذه الدراسة .

أرجو التلطف بتعبئة فقرات الاستبانه بكل موضوعيه وذلك بقراءة كل فقره ثم الاجابه بوضع إشارة (√) في المربع المناسب ، علما بأن المعلومات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم الذي هو أساس نجاح هذه الدراسة .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث
رائد جمال ألمجالي

أولاً : المتغيرات الشخصية والوظيفية:

1-المؤهل التعليمي:	**ثانوية عامة فما دون**	☐	**دبلوم كلية مجتمع**	☐
	بكالوريوس	☐	**دراسات عليا**	☐
2-العمر:	**30 سنة فأقل**	☐	**31-40 سنة**	☐
	41-50 سنة	☐	**51 سنة فأكثر**	☐
3- الجنس:	**ذكر**	☐	**أنثى**	☐
4- قطاع العمل:	**قطاع عام**	☐	**قطاع خاص**	☐

ثانياً : يرجى وضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تراها مناسبة فيما يخص إبعاد جودة خدمات الحكومة الالكترونية(الاعتمادية،قوة الاستجابة،الثقة والأمان،توفير الكلفة المادية،توفير الوقت،توفيرا لجهد،الشفافية).

الرقم	الفقرات	درجة الاجابـــــــــــــــــه				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجه قليله	غير موافق	غير موافق بشدة
	الاعتمادية					
1.	تهتم الدائرة الحكومية بمشاكل المراجعين وتعمل على حلها.					
2.	تقدم الدائرة الحكومية خدماتها الالكترونية بكفاءة.					
3.	تلتزم الدائرة الحكومية بتقديم خدماتها للمراجعين بالوقت المحدد.					
4.	يوجد أخطاء أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية للمراجعين.					
5.	يمكن للمراجعين الاعتماد علي المعلومات الالكترونية المقدمة من الدائرة الحكومية.					
	قوة الاستجابة					
6.	توضح الإرشادات واللوائح للمراجعين كيفية تنفيذ الخدمة بدقة .					
7.	تلبي خدمات الحكومة الالكترونية طلبات المراجعين بسرعة.					
8.	تتوفر الرغبة لدى الدائرة الحكومية لتقديم المساعدة للمراجعين باستمرار .					
9.	تقدم الدائرة الحكومية المعلومات التي يطلبها لمراجعين بشكل مستمر .					
	الثقة والأمان					
10.	تمنح خدمات الحكومة الالكترونية الثقة في نفوس المراجعين .					
11.	اشعر بالأمان بتعاملي مع خدمات الحكومة الالكترونية .					
12.	توفر خدمات الحكومة الالكترونية معلومات شاملة عن الخدمة المقدمة .					
13.	تتسم خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة بأنها متجددة .					
	توفير الكلفة المادية					
14.	تمكن الخدمة الإلكترونية المراجعين من الحصول على معلومات شاملة عن الخدمة بأقل ما يمكن من التكاليف .					
15.	تعتبر الخدمة الإلكترونية أقل تكلفة في تقديم الخدمة من الوسائل التقليدية الأخرى .					

الرقم	الفقرات	درجة الاجابـــــــــــــــــــــــــــه				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجه قليله	غير موافق	غير موافق بشدة
.16	تسهم الخدمة الالكترونية في تخفيض الكلفة المادية عنـد تقـديم الخدمة للموطنين.					
.17	تمتاز الخدمة الالكترونية في تحديد كلفة تقديم الخدمة.					
.18	تسهم الخدمة الالكترونية في خفض مصاريف الانتقال من وإلى الوزارة لمتابعة إجراءات الحصول على الخدمة.					
	توفير الوقت					
.19	تسهم الحكومة الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة.					
.20	تتميز الخدمة الالكترونية في حصول المواطنين عليها في وقت محدد.					
.21	أحتاج لوقت إضافي لمراجعة الوزارة للاستفسار عن جاهزيـة الخدمة.					
.22	تسهم الحكومة الإلكترونية في تبسيط إجراءات الحصول علـى الخدمة.					
	توفير الجهد					
.23	تسهم الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات الحكومية بدقة.					
.24	تسهم الحكومة الالكترونية في توفير الجهد اللازم للحصول على الخدمة.					
.25	أدت تغطية الخدمات الإلكترونية لجميع محافظات المملكة إلـى توفير الجهد.					
.26	تسهم الخدمة الالكترونية في خفـض عـدد مـرات المراجعـة للوزارة.					
	الشفافية					
.27	يسهل توفر البيانات عن الخدمة ذات العلاقة ألالكترونيا.					
.28	يمكن الاعتماد على المعلومـات المقدمـة حـول أداء الخدمـة الكترونيا.					
.29	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالوضوح.					
.30	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالدقة.					
.31	تتصف المعلومات حول أداء الخدمة الكترونياً بالمصداقية.					

الرقم	الفقرات	درجة الاجابـــــــــــــــــــــــه				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجه قليله	غير موافق	غير موافق بشدة
	رضا متلقي الخدمة					
.32	أنا راضٍ عن الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية .					
.33	إنا أرغب في التفاعل مع الخدمات المقدمة في الحكومـة الالكترونية.					
.34	تلبي المعلومات التي أحصل عليها من الموقع الالكتروني للدائرة الحكومية الحاجة المطلوبة.					
.35	تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليهـا بـالجودة العالية.					
.36	تقديم الخدمـة الكترونيـا لا يتعـارض مـع أفكـاري ومعتقداتي.					
.37	اعتقد بضرورة التوسع نحو تقـديم خـدمات الحكومـة الالكترونية.					

الملحق (ب)
قائمة أسماء المحكمين

الملحق (ب)

قائمة أسماء المحكمين

القسم	اسم المحكم	الرقم
الإدارة العامة	الأستاذ الدكتور حلمي شحادة	1.
الإدارة العامة	الأستاذ الدكتور نضال الحوامدة	2.
الإدارة العامة	الدكتور خالد الزعبي	3.
الإدارة العامة	الدكتور معتصم المجالي	4.

الملحق(ج)

القوانين والتشريعات

الملحق(د)

مشاريع الحكومة الالكترونية التي تم انجازها والمشاريع قيد الانجاز

الملحق(هـ)

المواقع الالكترونية للوزارات والدوائر والمؤسسات العامة

الملحق (هـ)

الموقع الإلكتروني	وصف الموقع	التصنيف
www.parliament.jo	مجلس النواب	مؤسسات ودوائر حكومية
www.parliament.gov.jo/arabic/intro.htm	مجلس الأعيان	مؤسسات ودوائر حكومية
www.jiec.com	مؤسسة المدن الصناعية الأردنية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.free-zones.gov.jo	مؤسسة المناطق الحرة	مؤسسات ودوائر حكومية
www.nis.gov.jo	نظام المعلومات الوطني	مؤسسات ودوائر حكومية
www.lob.gov.jo	نظام التشريعات الأردنية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.rss.gov.jo	الجمعية العلمية الملكية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.youth.gov.jo	المجلس الأعلى للشباب	مؤسسات ودوائر حكومية
www.jism.gov.jo	مؤسسة المواصفات والمقاييس	مؤسسات ودوائر حكومية
www.jordaninvestment.com	مؤسسة تشجيع الاستثمار	مؤسسات ودوائر حكومية
www.def.gov.jo	صندوق التنمية والتشغيل	مؤسسات ودوائر حكومية
www.hcst.gov.jo	المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا	مؤسسات ودوائر حكومية
www.film.jo	الهيئة الملكية الأردنية للأفلام	مؤسسات ودوائر حكومية
www.ssc.gov.jo	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي	مؤسسات ودوائر حكومية
www.rjgc.gov.jo	المركز الجغرافي الملكي الأردني	مؤسسات ودوائر حكومية
www.ammancity.gov.jo	أمانة عمان الكبرى	مؤسسات ودوائر حكومية
www.id.gov.jo	المعهد الدبلوماسي الاردني	مؤسسات ودوائر حكومية
www.dos.gov.jo	دائرة الإحصاءات العامة	مؤسسات ودوائر حكومية

الموقع الإلكتروني	وصف الموقع	التصنيف
www.nic.gov.jo	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني	مؤسسات حكومية
www.pm.gov.jo	رئاسة الوزراء	وزارات
www.mof.gov.jo	وزارة المالية	وزارات
www.mfa.gov.jo	وزارة الخارجية	وزارات
www.mopsd.gov.jo	وزارة تطوير القطاع العام	وزارات
www.mopd.gov.jo	وزارة التنمية السياسية	وزارات
www.mma.gov.jo	وزارة الشؤون البلدية	وزارات
www.moi.gov.jo	وزارة الداخلية	وزارات
www.mpwh.gov.jo	وزارة الأشغال العامة والإسكان	وزارات
www.moe.gov.jo	وزارة التربية والتعليم	وزارات
www.mohe.gov.jo	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	وزارات
www.mot.gov.jo	وزارة النقل	وزارات
www.moj.gov.jo	وزارة العدل	وزارات
www.mop.gov.jo	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	وزارات
www.moenv.gov.jo	وزارة البيئة	وزارات
www.mol.gov.jo	وزارة العمل	وزارات
www.mit.gov.jo	وزارة الصناعة والتجارة	وزارات
www.awqaf.gov.jo	وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الاسلامية	وزارات
www.mwi.gov.jo	وزارة المياه والري	وزارات
www.culture.gov.jo	وزارة الثقافة	وزارات
www.mosd.gov.jo	وزارة التنمية الاجتماعية	وزارات

وزارات	وزارة الصحة	www.moh.gov.jo
وزارات	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	www.memr.gov.jo
وزارات	وزارة الزراعة	www.moa.gov.jo
وزارات	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	www.moict.gov.jo
وزارات	وزارة السياحة و الاثار	www.mota.gov.jo
مؤسسات ودوائر حكومية	القوات المسلحة الأردنية	www.jaf.mil.jo
مؤسسات ودوائر حكومية	دائرة المخابرات العامة	www.gid.gov.jo
مؤسسات ودوائر حكومية	مديرية الأمن العام	www.psd.gov.jo
مؤسسات	سلاح الجو الملكي	www.rjaf.gov.jo

الموقع الإلكتروني	وصف الموقع	التصنيف
www.parliament.jo	مجلس النواب	مؤسسات ودوائر حكومية
www.parliament.gov.jo/arabic/intro.htm	مجلس الأعيان	مؤسسات ودوائر حكومية
www.jiec.com	مؤسسة المدن الصناعية الأردنية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.free-zones.gov.jo	مؤسسة المناطق الحرة	مؤسسات ودوائر حكومية
www.nis.gov.jo	نظام المعلومات الوطني	مؤسسات ودوائر حكومية
www.lob.gov.jo	نظام التشريعات الأردنية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.rss.gov.jo	الجمعية العلمية الملكية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.youth.gov.jo	المجلس الأعلى للشباب	مؤسسات ودوائر حكومية
www.jism.gov.jo	مؤسسة المواصفات والمقاييس	مؤسسات ودوائر حكومية
www.jordaninvestment.com	مؤسسة تشجيع الإستثمار	مؤسسات ودوائر حكومية
www.def.gov.jo	صندوق التنمية والتشغيل	مؤسسات ودوائر حكومية
www.hcst.gov.jo	المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا	مؤسسات ودوائر حكومية
www.film.jo	الهيئة الملكية الأردنية للأفلام	مؤسسات ودوائر حكومية
www.ssc.gov.jo	المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي	مؤسسات ودوائر حكومية
www.rjgc.gov.jo	المركز الجغرافي الملكي الأردني	مؤسسات ودوائر حكومية
www.ammancity.gov.jo	أمانة عمان الكبرى	مؤسسات ودوائر حكومية
www.id.gov.jo	المعهد الدبلوماسي الاردني	مؤسسات ودوائر حكومية
www.dos.gov.jo	دائرة الإحصاءات العامة	مؤسسات ودوائر حكومية

www.csb.gov.jo	ديوان الخدمة المدنية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.cspd.gov.jo	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	مؤسسات ودوائر حكومية
www.customs.gov.jo	الجمارك الاردنية	مؤسسات ودوائر حكومية
www.nic.gov.jo	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني	مؤسسات